Visitatierapport

Denderstreek,

Aalst

Visitatiegesprekken op 25 en 26 maart 2015

Definitief visitatierapport van 04 september 2015

WONEN-VLAANDEREN
EEN GOEDE EN BETAALBARE WONING VOOR IEDEREEN
VISITATIERAAD SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJEN

Prestatiebeoordeling SHM Denderstreek

Datum rapport: *04 september 2015*
Datum visitatiegesprekken: *25 en 26 maart 2015*
Datum presentatie aan raad van bestuur: *06 juli 2015*

Erkenningsnummer SHM:
4200

Contactgegevens SHM:
Verastenstraat 1 -9300 Aalst
053 77 15 18
info@denderstreek.woonnet.be
http://www.shm-denderstreek.be/

Directeur:
Eddy de Vlieger

Voorzitter:
Mark Van der Poorten

Actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen:
Aalst, Denderleeuw, Erpe-Mere, Geraardsbergen, Haaltert, Herzele, Lebbeke, Lede, Lierde, Ninove, Sint-Lievens-Houtem, Zottegem

Actieterrein voor de realisatie van sociale koopwoningen:
Aalst, Denderleeuw, Erpe-Mere, Geraardsbergen, Haaltert, Herzele, Lebbeke, Lede, Lierde, Ninove, Sint-Lievens-Houtem, Zottegem

Samenstelling visitatiecommissie:
Wouter Coucke, commissievoorzitter
Lode Conings, commissielid
Brecht Vandekerckhove, commissielid

Disclaimer:
Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de door SHM Denderstreek geleverde prestaties. Het prestatieoordeel is gebaseerd op de output van de prestatiedatabank, door de SHM verstrekte gegevens en documenten, publieke gegevens en gesprekken met vertegenwoordigers van de betrokken SHM, huurders en lokale woonactoren. De visitatiecommissie beoogt het uitbrengen van een professioneel advies aan de SHM en de bevoegde minister en is niet verantwoordelijk voor eventuele onjuistheden in de door haar ontvangen gegevens.

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING 4

2. SAMENVATTING 6

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING 8

3.1 BESCHRIJVING SHM 8
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING 9

4. PRESTATIES VAN SHM DENDERSTREEK 12

4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN 12
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING 22
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID 28
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID 35
4.5 PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID 43
PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID 53

5. AANBEVELINGEN 57

5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM 57
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELEN 58
5.3 AANBEVELINGEN VOOR HET VLAAMSE WOONBELEID 58
5.4 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM 58

BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN 59

BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN 61

1. INLEIDING

1.1. Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van ~~de~~ SHM Denderstreek.

1.2. De prestatiebeoordeling werd uitgevoerd conform het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's, d.d. 5 juli 2012 ter uitvoering van artikel 27 van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen (verder: het Erkenningenbesluit). Meer informatie: www.visitatieraad.be

1.3. Deze prestatiebeoordeling heeft tot doel:
- de SHM's in staat te stellen hun eigen prestaties te verbeteren;
- de minister alle relevante informatie te verstrekken voor de Vlaamse beleidsbeoordeling;
- transparante en eenduidige informatie te verschaffen over de werking van SHM's;
- de minister toe te laten de prestaties van de SHM's te meten en te volgen.

1.4. De prestatiebeoordeling wil een zo objectief mogelijk beeld geven van de werking van de SHM. Daartoe wordt gebruik gemaakt van zoveel mogelijk objectieve en tussen de SHM's onderling vergelijkbare gegevens. De methode biedt evenwel ook ruimte voor interpretatie van deze gegevens tegen de achtergrond van de historiek van de SHM en van de lokale context.

1.5. De prestatiebeoordeling vertrekt van een aantal Strategische Doelstellingen, waaraan de SHM een bijdrage levert, en een aantal Operationele Doelstellingen, waarvoor de SHM verantwoordelijk is. Deze doelstellingen worden opgedeeld over 6 prestatievelden, met name:
1. de beschikbaarheid van woningen (SD en OD)
2. de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving (SD en OD)
3. de betaalbaarheid (SD en OD)
4. het sociaal beleid (OD)
5. de interne werking en de financiële leefbaarheid (OD)
6. de klantvriendelijkheid (OD)

1.6. De operationele doelstellingen kunnen als volgt worden beoordeeld:
- **Uitstekend**: de SHM levert uitzonderlijke prestaties met een voorbeeldfunctie voor andere SHM's;
- **Goed**: de SHM levert prestaties die voldoen aan de vereisten;
- **Voor verbetering vatbaar**: de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten;
- **Onvoldoende:** de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten en de SHM werd op basis van een eerdere prestatiebeoordeling aangezet tot verbetering, maar deze verbetering is niet gerealiseerd tijdens de vooropgestelde periode;
- **Niet van toepassing (n.v.t.):** deze operationele doelstelling is voor deze SHM niet beoordeeld.

1.7. Conform artikel 9.8 van het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's formuleert de Visitatiecommissie een eindoordeel per prestatieveld. Dit eindoordeel komt overeen met de laagste score die is toegekend voor één van de operationele doelstellingen die tot dit prestatieveld behoren. Indien bijvoorbeeld voor het eerste prestatieveld de beoordeling voor alle operationele doelstellingen 'goed' is en voor één operationele doelstelling 'voor verbetering vatbaar', dan is het eindoordeel voor dit prestatieveld 'voor verbetering vatbaar'. De tabel in de samenvatting van het visitatierapport verduidelijkt hoe het eindoordeel is tot stand gekomen. Meer informatie over de totstandkoming van de beoordeling kunt u vinden in hoofdstuk 9 van het Draaiboek.

1.8. Conform artikel 35, 5° van het Erkenningenbesluit kan de visitatiecommissie bij de allereerste prestatiebeoordeling van een SHM voor elk van de prestatievelden enkel een eindoordeel 'uitstekend', 'goed' of 'voor verbetering vatbaar' geven.

1.9. De leden van de visitatiecommissie hebben bij de start van de visitatie een verklaring ondertekend waarin zij zich ertoe verbinden om tijdens de beoordeling onafhankelijk te handelen en geen ongewenste beïnvloeding bij hun oordeelsvorming toe te staan. De leden van de visitatiecommissie verklaren ook geen belang te hebben bij de uitkomst van dit visitatierapport. De visitatoren hebben bovendien geen, al dan niet persoonlijk, financieel, commercieel of ander belang bij de beoordeelde sociale huisvestingsmaatschappij, noch bij daaraan gelieerde bedrijven of organisaties. Het oordeel van de visitatiecommissie is ook tot stand gekomen zonder beïnvloeding door de betrokken sociale huisvestingsmaatschappij of andere betrokken partijen. Bij het voorleggen van het definitief visitatierapport aan de SHM en aan de minister herbevestigen de leden van de visitatiecommissie dezelfde verklaring. De onafhankelijkheidsverklaringen zijn opvraagbaar bij de Visitatieraad, via info@visitatieraad.be.

1.10. Dit visitatierapport werd geschreven met een ruim doelpubliek voor ogen. Om de toegankelijkheid te vergroten, vermijdt de visitatiecommissie het gebruik van afkortingen en specifieke vaktermen zoveel mogelijk. Toch kiest de commissie soms bewust voor het gebruik van vaktermen omdat het om uitdrukkingen gaat die juridisch een specifieke lading dekken, zo gekend zijn in de sector of omdat het gebruik ervan bijdraagt aan een vlottere leesbaarheid van het rapport. In bijlage 2 worden de meest gebruikte afkortingen en vaktermen kort toegelicht. Voor informatie over de verschillende actoren die werkzaam zijn in of raakpunten hebben met de sociale huisvestingssector verwijzen we graag naar de "lijst van actoren" die is opgenomen in het draaiboek prestatiebeoordeling.

2. SAMENVATTING

De onderstaande tabel geeft per Prestatieveld (PV) en per Operationele Doelstelling (OD) een samenvatting van de beoordeling.

		Beoordeling voor huuractiviteiten	Beoordeling voor koopactiviteiten
PV 1	**BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN**	**GOED**	
		Goed	Goed
OD 1.1	De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen	Uitstekend	n.v.t.
OD 1.2	De SHM realiseert nieuwe sociale koopwoningen	n.v.t.	Goed
OD 1.3	De SHM brengt sociale kavels op de markt	n.v.t.	n.v.t.
OD 1.4	De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten en sociale kavels te realiseren	Goed	Goed
OD 1.5	De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen	Goed	Goed
PV 2	**KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING**	**GOED**	
		Goed	Goed
OD 2.1	De SHM staat in voor de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het woningpatrimonium waar nodig	Uitstekend	n.v.t.
OD 2.2	De SHM is milieuvriendelijk in functie van de betaalbaarheid	Goed	Goed
OD 2.3	De SHM bouwt aanpasbaar	Goed	Goed
PV 3	**BETAALBAARHEID VAN WONEN**	**VOOR VERBETERING VATBAAR**	
		Voor verbetering vatbaar	Voor verbetering vatbaar
OD 3.1	De SHM bouwt prijsbewust	Voor verbetering vatbaar	Voor verbetering vatbaar
OD 3.2	De SHM verhuurt prijsbewust	Goed	n.v.t.
PV 4	**SOCIAAL BELEID**	**VOOR VERBETERING VATBAAR**	
		Voor verbetering vatbaar	Goed
OD 4.1	De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid	Goed	n.v.t.
OD 4.2	De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan	Voor verbetering vatbaar	Goed
OD 4.3	De SHM betrekt bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer	Voor verbetering vatbaar	n.v.t.
OD 4.4	De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners	Voor verbetering vatbaar	n.v.t.

		Beoordeling voor huuractiviteiten	Beoordeling voor koopactiviteiten
PV 5	**INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID**	**VOOR VERBETERING VATBAAR**	
		Voor verbetering vatbaar	Voor verbetering vatbaar
OD 5.1	De SHM is financieel leefbaar	Goed	
OD 5.2	De SHM beheerst haar kosten goed	Goed	Goed
OD 5.3	De SHM voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, sociale fraude en domiciliefraude	Goed	n.v.t.
OD 5.4	De SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan	Goed	
OD 5.5	De SHM streeft ernaar te evolueren naar een echte woonmaatschappij	Goed	
OD 5.6	De SHM beschikt over een goed systeem van interne controle	Voor verbetering vatbaar	
OD 5.7	De SHM is bereid tot verandering en verbetering	Voor verbetering vatbaar	
PV 6	**KLANTVRIENDELIJKHEID**	**VOOR VERBETERING VATBAAR**	
		Voor verbetering vatbaar	Voor verbetering vatbaar
OD 6.1	De SHM informeert burgers snel en duidelijk	Goed	Goed
OD 6.2	De SHM informeert beleidsinstanties en andere organisaties snel en duidelijk	Goed	
OD 6.3	De SHM meet de tevredenheid van klanten	Voor verbetering vatbaar	Voor verbetering vatbaar

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Beschrijving SHM

In 1953 werd de gewestelijke landsmaatschappij Ons Zonnig Huis (koopmaatschappij) Aalstopgericht en erkend door de Nationale Maatschappij voor de Kleine Landeigendommen. Op 18 april 1956 werd de bouwmaatschappij Veilig Wonen (huurmaatschappij) (Herzele, later Aalst) opgericht en erkend door de Nationale Maatschappij voor Huisvesting. Beide maatschappijen hadden nauwe banden met het Algemeen Christelijk Werknemersverbond (ACW, nu Beweging.net) en dit leidde op 18 juni 2003 tot een fusie van beide maatschappijen en een nieuwe naam: SHM Denderstreek. Eind 2013 was 59,4% van de aandelen in handen van verschillende overheden: het Vlaams Gewest 11,1%, de provincie Oost-Vlaanderen 10,7% en de verschillende gemeenten en OCMW's in het actieterrein samen 37,7%. Binnen deze laatste categorie hebben de steden Aalst (7,4%) en Geraardsbergen (7,6%) een relatief zwaarder gewicht, maar het OCMW van Geraardsbergen is ook goed voor 6% van de aandelen. Bij de private aandeelhouders is 13,2% van de aandelen in handen van de VZW's "*Groen Kruis*", "*Verbruikersbelangen*" en "*Bouwen aan Morgen*", 2,5% is eigendom van Belfius Bank en de overige 24,9% zijn individuele aandeelhouders.

Eind 2013 omvatte het huurpatrimonium van de SHM Denderstreek 1786 woningen, waarvan 790 appartementen (44%). Slechts een kleine 10% van het patrimonium dateert nog van voor 1970: minder dan de helft in vergelijking met het sociaal woonpatrimonium van SHM's in heel Vlaanderen (20,4%). 51,3% van het bestaande patrimonium van de SHM Denderstreek dateert van tussen 1970 en 1990, terwijl dat aandeel in Vlaanderen (van alle sociale huurwoningen 39,3% bedraagt). Het aandeel van het patrimonium dat na 1990 gebouwd werd bedraagt 39,0% en ligt in lijn met hetzelfde aandeel in de rest van Vlaanderen (40,4%).

Het patrimonium telt 214 appartementen met 1 slaapkamer (ca. 27% van de appartementen) en 176 eengezinswoningen (17,7% van de woningen) met 1 slaapkamer. Bij de appartementen zijn er verder vooral met 2 slaapkamers (382, 48,4%) en 3 slaapkamers (190, ca. 24%) en slechts 4 appartementen met 4 slaapkamers (0,5% van de appartementen). Bij de eengezinswoningen zijn er vooral woningen met 3 slaapkamers (510, 51,2%), met daarnaast 156 woningen met 2 slaapkamers (15,7%), 135 woningen met 4 slaapkamers (13,6%) en 19 woningen met 5 slaapkamers (1,9%).

In het jaarverslag 2013 werden de realisaties van SHM Denderstreek opgenomen per 01/04/2014. In totaal had ze dan 1.790 huurwoningen, 2.407 koopwoningen en 384 kavels gerealiseerd.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de spreiding van deze realisaties over de verschillende gemeenten uit het actieterrein.

	Huur	Koop	Kavels
Aalst	199	566	25
Denderleeuw	42	632	-
Erpe-Mere	236	201	-
Geraardsbergen	327	50	110
Haaltert	108	141	81
Herzele	93	-	123
Lebbeke	77	76	-
Lede	181	141	1
Lierde	48	-	19
Ninove	186	363	10
Sint-Lievens-Houtem	19	86	-
Zottegem	274	151	15
TOTAAL	**1 790**	**2 407**	**384**

Tabel: Overzicht realisaties per 01/04/2014, Bron: Jaarverslag 2013, SHM Denderstreek

In de gemeenten Denderleeuw, Herzele, Erpe-Mere en Lebbeke en in de stad Zottegem is een lokaal toewijzingsreglement van kracht, waarbij voorrang gegeven wordt aan senioren, ouder dan 65 jaar. In de steden Aalst en Ninove wordt de opmaak van een gelijkaardig toewijzingsreglement overwogen. In de gemeente Haaltert en de stad Geraardsbergen werd door SHM Denderstreek de vraag gesteld om een lokaal toewijzingsreglement op te maken, maar hierop werd niet ingegaan omdat bij de stad de perceptie leeft dat er onvoldoende vraag is vanuit de senioren.

3.2 Beschrijving omgeving

Het actieterrein van de SHM Denderstreek omvat de regionale stad Aalst, de middelgrote steden Geraardsbergen, Ninove en Zottegem en nog 8 gemeenten: Denderleeuw, Erpe-Mere, Haaltert, Herzele, Lebbeke, Lede, Lierde en Sint-Lievens-Houtem. Uit het jaarverslag 2013 blijkt dat de maatschappij ook de realisatie van projecten onderzoekt in Oosterzele en Wichelen.

In de steden en gemeenten in het actieterrein groeide de bevolking in de periode 2004-2014 sterker dan gemiddeld voor Vlaanderen (+6,6%): in Aalst (8,5%), in de steden Ninove (+7,5%) en Geraardsbergen (+6,7%), en in de gemeenten Denderleeuw (+13,4%), Sint-Lievens-Houtem (+9,7%), Lebbeke (+6,7%) en Lede (+7,3%). De groei van de bevolking was minder dan het Vlaamse gemiddelde in de stad Zottegem (+5%) en de gemeenten Erpe-Mere (+3,3%); Haaltert (+4,7%); Herzele (+5,6%) en Lierde (+2,8%).
Opvallend is de toename van het aandeel jongeren (0-19 jaar) in zowel Aalst (+15%), Geraardsbergen (+9,5%), Ninove (+10,7%), Denderleeuw (+24,6%), Lebbeke (+9,4%), Lede (+13,6%) en Sint-Lievens-Houtem (+12,4%). In Vlaanderen bedroeg de aangroei van deze leeftijdscategorie in de periode 2004-2014 3,6%. In de overige gemeenten uit het actieterrein lag de aangroei van de categorie jongeren rond het Vlaamse gemiddelde, met uitzondering van Erpe-Mere, waar er een afname is van 1,1%. Met uitzondering van Ninove (+17,7%) en Lede (+18,7%) groeit de bevolkingscategorie van de senioren (65 jaar en ouder) minder sterk dan in de rest van Vlaanderen (+15,6%). In Aalst, Geraardsbergen en Zottegem bedraagt de aangroei van deze leeftijdscategorie respectievelijk 8,8%, 10,7% en 10,5%. In de overige gemeenten ligt de aangroei rond de 10%, met uitzondering van Lebbeke (+13,7%) en Denderleeuw (+12,9%).[1]

[1] *Gemeentelijke Profielschetsen, Agentschap voor Binnenlands Bestuur, Update najaar 2014*

Het aantal huishoudens steeg in de meeste gemeenten in de periode 2004-2014 ongeveer even snel als in Vlaanderen (+9,1%), met uitzondering van Lierde waar de stijging slechts 4,9% bedroeg, en Denderleeuw (+13,5%), Sint-Lievens-Houtem (+12.3%), Lede (+11,1%) en Zottegem (+10,7%). Dat betekent dat het aantal huishoudens in de meeste gevallen slechts lichtjes toenam ten aanzien van de bevolkingsaangroei, met uitzondering van Lierde en Zottegem, waar het aantal huishoudens (en het aantal alleenstaanden) dubbel zo snel groeit als de groei van de bevolking.

Het gemiddeld netto belastbaar inkomen per inwoner bedroeg 17.843 euro in het actieterrein van SHM Denderstreek en dat is 2,5% meer dan het gemiddelde in Vlaanderen (17.414 euro). Het gemiddeld netto belastbaar netto inkomen is het hoogst in Erpe-Mere (18.845 euro), Haaltert (18.594 euro) en Zottegem (18.746 euro). In Geraardsbergen en Ninove is het gemiddelde netto belastbaar inkomen het laagste, respectievelijk 16.779 euro en 17.206 euro.

De werkloosheidsgraad is in Aalst (8,4%) en Denderleeuw en Geraardsbergen (7,1%) beduidend hoger dan het gemiddelde in Vlaanderen (6%). Het percentage leefloners is in diezelfde steden en gemeente eveneens hoger: respectievelijk 0,43%, 0,35% en 0,56%. Ook in Ninove is het percentage leefloners (0,41%) hoger dan het Vlaamse gemiddelde (0,23%).

In de stad Aalst bestaat de bebouwing voor 24% uit appartementsgebouwen, terwijl dit voor Denderleeuw 19% in Ninove 18% en in Zottegem 15% bedraagt. Dat is lager dan het Vlaamse gemiddelde, waar 25% van het patrimonium uit appartementsgebouwen bestaat. Het aandeel gesloten bebouwing ligt dan per gemeente of stad weer hoger dan het Vlaamse gemiddelde (24%), met uitzondering van Lierde (16%) en Sint-Lievens-Houtem (21%). Het aandeel gesloten bebouwing is vooral hoog in Aalst, waar deze typologie 42% van het patrimonium omvat. In Zottegem (29%), Ninove (33%) en Geraardsbergen (35%) is dit aandeel minder uitgesproken.

De mediaan prijs voor een woonhuis bedraagt 180.000 euro in het actieterrein van SHM Denderstreek en dat is meer dan 10% lager dan de mediaan prijs voor Vlaanderen (202.327 euro). Bouwgrond is zelfs 20% goedkoper in het actieterrein van SHM denderstreek: 163 euro/m² ten aanzien van 203 euro/m². De mediaan verkoopprijs oor een appartement bedraagt 185.000 euro in het actieterrein en dat is 3,8% meer dan de mediaanprijs voor een appartement in Vlaanderen (178.161 euro). De prijzen voor woningen en appartementen zijn de laatste 5 jaar ook sterker gestegen dan gemiddeld in Vlaanderen, met als uitschieters Haaltert (+30% voor woningen, +37,5% voor appartementen) en Lede (+24% voor woningen, +39,7% voor appartementen). De gemiddelde prijsstijging in Vlaanderen voor woningen en appartementen over dezelfde periode bedroeg respectievelijk 14,1% en 11,2%. De verschillen in bouwgrondprijs tussen de steden en gemeenten in het actieterrein zijn groter. In Denderleeuw (263 euro/m²), Oosterzele (241 euro/m²) en Aalst (220 euro / m²) zijn de prijzen het hoogst en dat zijn ook de gemeenten en stad waard eprij sva bouwgrond hoger ligt dan het gemiddelde in Vlaanderen in 2013 (205 euro/m²). in Geraardsbergen, Lierde en Zottegem ligt de prijs voor bouwgrond onder de 150 euro/m² en dat is dan weer beduidend lagerdan het Vlaams gemiddeld. In sommige steden is de prijs sterk gestegen (Ninove +43%, Aalst +24%) en in andere zijn de prijzen gedaald: Erpe-Mere (-12,4%), Denderleeuw(-8,9%) en Herzele (-6,8%).

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het BSO huur, het BSO koop en het BSO sociale kavels en de respectievelijke voortgangstoets per 31.12.2013 voor elk van de gemeenten in het actieterrein van de SHM. Uit de tabel blijkt dat nog een groot deel van het de objectieven in het actieterrein van SHM Denderstreek ingevuld moet worden: van het BSO Huur werd 19,2 % gerealiseerd, voor het BSO koop is dat 12,8% en voor de sociale kavels werd nog geen voortgang geboekt.

Sociale Huur	**BSO huur**		**BSO koop**		**BSO kavels**	
	BSO	**Realisatie**	**BSO**	**Realisatie**	**BSO**	**Realisatie**
Aalst	583	121	278	3	16	0
Denderleeuw	125	56	60	16	5	0
Erpe-Mere	140	30	63	6	2	0
Geraardsbergen	247	47	106	18	8	0
Haaltert	153	-3	57	0	2	0
Herzele	138	-7	55	0	2	0
Lebbeke	147	-10	59	28	2	0
Lede	129	0	57	2	2	0
Lierde	43	-1	20	0	1	0
Ninove	253	58	122	23	9	0
St-L-Houtem	95	14	31	12	1	0
Zottegem	198	126	85	19	2	0
totaal	**2.251**	**431**	**993**	**127**	**52**	**0**

Tabel: Overzicht BSO Huur, BSO Koop, BSO Kavels en Voortgangstoets per 31.12.2013.

Bij de bespreking bij OD 1.1, OD 1.2 en OD 1.3 worden deze cijfers hernomen, maar word daarnaast ook het aandeel van SHM Denderstreek in de voortgangstoets vermeld.

De sociale huisvestingssector in het actieterrein van SHM Denderstreek is een complex gegeven. In het actieterrein van SHM Dendersteek zijn nog 5 andere SHM's met huuractiviteiten actief: Samenwerkende Maatschappij voor Huisvesting Gewest Aalst, DEWACO Werkerswelzijn, Dendermondse Volkswoningen, Ninove Welzijn, en SHM De Vlaamse Ardennen. Die laatste maatschappij is een volledig gemengde maatschappij, die ook sociale koopwoningen en sociale kavels realiseert. Ten slotte is ook de Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Dendermonde actief in het actieterrein met de realisatie van sociale koopwoningen en kavels. Daarnaast zijn ook nog andere actoren actief in het actieterrein, zoals het Sociaal verhuurkantoor Zuidoost Vlaanderen en de intercommunale Dender Durme Schelde.

4. PRESTATIES VAN SHM DENDERSTREEK

4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

SD1: De SHM draagt bij tot de beschikbaarheid van woningen, in het bijzonder voor de meest behoeftige gezinnen en alleenstaanden

OD 1.1: De SHM (met huuractiviteiten) realiseert nieuwe sociale huurwoningen
Beoordeling: uitstekend

Met een gemiddelde jaarlijkse aangroei van het patrimonium van 1,8% over de periode 2009-2013 behoort SHM Denderstreek tot de 20% meest actieve SHM's voor deze doelstelling in Vlaanderen. In het lopende en toekomstig bouwprogramma bevestigt ze deze sterke inspanningen. De SHM verkent bovendien zeer actief mogelijkheden voor latere realisaties. Ze draagt in belangrijke mate bij tot de realisatie van het BSO huur in haar actieterrein. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM op dit onderdeel daarom als uitstekend.

- Het huurpatrimonium van de SHM groeide in de periode 2009 – 2013 aan met gemiddeld 32,4 woningen per jaar, wat overeenkomt met een jaarlijkse aangroei van het patrimonium met 1,81%. Hiermee behoort Denderstreek tot de 20% meest actieve SHM's in Vlaanderen voor deze doelstelling. De aangroei gebeurde door het bouwen van 162 woningen: 78% nieuwbouw woningen, 14% vervangingsbouw van aangekochte minder kwalitatieve woningen en 7% aankoop van 'goede woningen'. Deze realisaties gebeurden in 17 projecten, gaande van 1 tot 40 woningen en gespreid over 8 van de 12 steden en gemeenten in het actieterrein.

- Einde 2013 had de SHM de bouw van 285 wooneenheden op een uitvoeringsprogramma staan. Hiervoor is de gesubsidieerde financiering verworven. Daarnaast had de SHM 479 wooneenheden aangemeld en is de concrete voorbereiding van deze dossiers gestart om een aanvraag tot gesubsidieerde lening te bekomen.. Wanneer we deze aantallen in verhouding tot het huidige patrimonium plaatsen, situeerde Denderstreek zich ook voor haar toekomstige productie tot de 20% meest actieve maatschappijen in Vlaanderen. Na de realisatie van deze woningen – verwacht in de komende 5-6 jaar - zal het patrimonium van de SHM groeien naar ruim 2.500 woningen. Dat betekent een aangroei van 40% ten opzichte van het patrimonium einde 2013.

- De visitatie vond plaats eind maart 2015 en de in tussentijd geboekte vooruitgang in de bouwactiviteit van de SHM bevestigt de hierboven geschetste verwachting, die op basis van gegevens op 31/12/2013 gebeurde. In 2014 werden 60 huurwoningen opgeleverd in 4 projecten. Er zijn 6 bouwwerven in uitvoering met het oog op de realisatie van 124 nieuwe huurwoningen. De aanbesteding is afgerond of bijna klaar voor 79 woningen in 6 projecten. Voor 6 projecten, samen 96 woningen, is het definitief ontwerp in opmaak, waarna kan overgegaan worden tot aanbesteding. Tenslotte is de SHM de voorbereiding tot uitvoering gestart voor 326 woningen in 12 projecten. Ook voor deze projecten is gesubsidieerde financiering toegezegd. Dat betekent dat verwacht wordt dat de SHM binnen de 3 jaar zal kunnen starten met de aanbesteding en de werken ervan. Samen zijn dit, met de werken in uitvoering, 625 woningen die in de periode 2015 –2020/2022 gerealiseerd zullen zijn. De visitatiecommissie vindt dat de SHM hier een uitstekende prestatie neerzet .

- Naast deze bouwprojecten in verschillende fasen van uitvoering, heeft SHM Denderstreek op het ogenblik van de visitatie de bouw van 287 woningen aangemeld in 15 projecten. Deze projecten staan in verschillende stadia van voorbereiding. Eens de voorbereiding afgerond, kan de SHM hiervoor gesubsidieerde financiering aanvragen.

- SHM Denderstreek hanteert een brede scope om nieuwe sociale huurwoningen te realiseren: nieuwbouwwoningen, vervangbouw voor opgekochte woningen, aankoop van goede woningen, CBO-procedure, realisaties in binnen-gebieden binnen de gemeente, gesprekken met ontwikkelaars om binnen hun project ook sociale woningen te kunnen realiseren… Door de vernietiging door het Grondwettelijk Hof van de verplichte sociale last bij verkavelingen, moesten verschillende projectmogelijkheden geschrapt worden, o.a. in de stad Aalst en de gemeenten Herzele en Erpe-Mere. Enkele projecten stonden in een ver gevorderd stadium, waardoor er nu met de private ontwikkelaars gesprekken lopen om een oplossing te vinden voor o.a. de gronden die al door de SHM waren aangekocht. Waar mogelijk zal Denderstreek ook gemengde projecten uitvoeren waar zij op één site zowel sociale huur- als koopwoningen realiseert en er soms daar gelijktijdig vanuit privaat initiatief woningen gebouwd worden. Iets meer dan de helft van de projecten van de SHM die nu in uitvoering zijn en die geprogrammeerd zijn op de korte of de middellange termijnplanning, zijn gemengde projecten.. Het gaat hier dan om een volume van 380 huur- en 248 koopwoningen op 17 locaties.

- Onderstaande tabel geeft een overzicht van het BSO huur, de voortgangstoets per 31.12.2013 en het aandeel van SHM Denderstreek (DS) in de realisatie ervan.

Sociale Huur	**BSO**	**Realisatie (per 31.12.2013)**			**Gepland**		
	BSO	**gerealiseerd**	**DS**	% DS	**Gepland**	**DS**	% DS
Aalst	583	121	33	27%	333	180	54%
Denderleeuw	125	56	41	73%	132	58	44%
Erpe-Mere	140	30	27	90%	30	30	100%
Geraardsbergen	247	47	16	34%	195	251	129%
Haaltert	153	-3	0	0%	30	0	0%
Herzele	138	-7	0	0%	57	259	454%
Lebbeke	147	-10	14	-	99	48	48%
Lede	129	0	0	0%	42	20	48%
Lierde	43	-1	0	0%	0	0	0%
Ninove	253	58	31	53%	230	56	24%
St-L-Houtem	95	14	11	79%	3	3	100%
Zottegem	198	126	76	60%	120	176	147%
totaal	**2.251**	**431**	**249**	**58%**	**1.271**	**1.081**	**85%**

Tabel: Overzicht BSO Huur, Voortgangstoets per 31.12.2013 en aandeel SHM Denderstreek. Bron cijfers 'gepland': Jaarverslag SHM Denderstreek 2013

- Uit bovenstaand overzicht blijkt dat SHM Denderstreek een belangrijke bijdrage levert tot het behalen van het BSO in de gemeenten van haar actieterrein. In de voortgangstoets 2014 kan vastgesteld worden dat de SHM in de periode 2009-2013 geen realisaties had in Haaltert, Herzele, Lede en Lierde. Wanneer de geprogrammeerde woningen mee verrekend worden, blijken er in Haaltert en Lierde op dat ogenblik nog geen woningen waren geprogrammeerd

door de SHM. Op het ogenblik van de visitatie blijkt de SHM in Herzele de gesubsidieerde financiering bekomen te hebben voor de bouw van 24 huurappartementen in het project Lindenstraat en 21 huurappartementen in het project aan de Groenlaan te Herzele. Behoudens beide vermelde gemeenten, leverde Denderstreek in haar actieterrein 60% tot 90% van het vereiste bijkomend aanbod, volgens groeischema, behoudens in de stad Aalst waar haar bijdrage van 30% beperkter is, maar waar ook Dewaco Werkerswelzijn en CV Samenwerkende maatschappij voor Huisvesting Gewest Aalst actief zijn. Naar de toekomst blijven de inspanningen van SHM Denderstreek met haar projecten in opbouw zeer aanzienlijk en zal ze het grootste aandeel aanleveren van de vereiste nieuwe sociale huurwoningen en volgens het BSO-groeiritme realiseren in haar actieterrein. In Lede, Lebbeke en Herzele heeft de SHM, in afstemming met het lokaal woonoverleg, ook projecten in voorbereiding. In de gemeente Haaltert worden de mogelijkheden binnen het lokaal woonoverleg verder verkend. Hier zou vooral het aansnijden van twee woonuitbreidingsgebieden soelaas kunnen bieden

OD 1.2: De SHM (met koopactiviteiten) realiseert nieuwe sociale koopwoningen
Beoordeling: goed

SHM Denderstreek realiseerde in de periode 2009-2013 gemiddeld 15 woningen per jaar en voldoet daarmee aan de vereisten voor SHM's actief op het vlak sociale koopactiviteiten. Met 285 woningen op een uitvoeringsprogramma, plaatst ze zich bij de koplopers van de SHM's in Vlaanderen. Ook op langere termijn zijn prestaties te verwachten, op basis van de aanmelding van 5 projecten met 89 woningen. Daarnaast levert de SHM ook inspanningen om nieuwe realisatiemogelijkheden te onderzoeken. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM op dit onderdeel als goed.

- SHM Denderstreek realiseerde in de periode 2009-2013 75 sociale koopwoningen binnen 9 projecten, gespreid over 8 steden en gemeenten in haar actieterrein. Dat betekent een jaarlijks gemiddelde van 15 woningen. Voor die periode situeerde de SHM zich hierbij in de middengroep van alle maatschappijen (die koopwoningen realiseren) in Vlaanderen. Einde 2013 heeft Denderstreek 285 woningen op een uitvoeringsprogramma staan. Het gaat hier om 17 projecten in 8 steden en gemeenten. Daarmee situeerde ze zich bij de 10% actiefste SHM's met koopactiviteiten in Vlaanderen. Eind 2013 waren bovendien nog 89 woningen aangemeld bij de VMSW: 5 projecten in 5 steden en gemeenten, waarvan de start van de realisatie pas na het bekomen van gesubsidieerde financiering kan worden gerealiseerd.

- Belangrijk is ook te kijken naar de actuele stand van het bouwprogramma op het ogenblik van de visitatie, die plaats vindt 15 maanden na de referentiedatum 31/12/2013.

  In 2014 werden 12 woningen opgeleverd in Geraardsbergen. De bouw van 86 woningen is, op het ogenblik van de visitatie, in uitvoering in 6 projecten gespreid over 5 gemeenten. Voor 2 projecten, samen 20 woningen, is de aanbesteding afgewerkt en voor 43 woningen in 2 projecten is deze gepland. Voor 63 woningen is het definitief ontwerp in opmaak. Ten slotte zijn er nog 118 woningen waarvoor gesubsidieerde financiering toegezegd is en die nu verder worden uitgewerkt naar een definitief ontwerp en aanbesteding. Deze inspanningen samen leiden tot 330 koopwoningen die in de komende 5 à 7 jaren gerealiseerd zullen worden. Ten opzichte van de periode 2009-2013 zal Denderstreek haar bouwproductie verdubbelen in de periode 2014-2018. Een kwart van deze woningen zijn koopappartementen, gelegen in Ninove, Aalst en Herzele.

Daarnaast heeft SHM Denderstreek momenteel 87 koopwoningen in 7 projecten aangemeld. De voorbereiding hiervan zit in verschillende stadia.

Uit de voortgangstoets 2014 (gegevens van 31.12.2013) blijkt dat de SHM sinds 2008 koopwoningen realiseerde in iets meer dan de helft van de gemeenten van het actieterrein. Er werden geen sociale koopwoningen gerealiseerd in Geraardsbergen, Haaltert, Herzele, Lierde en Sint-Lievens-Houtem. Per 31.12.2013 realiseerde SHM Denderstreek 61% van de bijgekomen sociale koopwoningen in het actieterrein . In de komende periode zijn er in alle gemeenten effectief koopwoningen geprogrammeerd of aangemeld, behalve in Haaltert, Lebbeke, Lierde en Sint-Lievens-Houtem. In Geraardsbergen en Lebbeke werden in 2014 bijkomende koopwoningen opgeleverd. In Herzele start momenteel de stedenbouwkundige studie sociaal huisvestingsproject Solderhout, waar de mogelijkheid bestaat om 100 sociale huur- en 200 koopwoningen te realiseren. In de drie andere gemeenten, wordt er binnen het lokaal woonoverleg gezocht naar mogelijke locaties om sociale woningen te realiseren. Zo worden er o.m. in Lierde en Sint-Lievens-Houtem de mogelijkheden onderzocht om de woonuitbreidingsgebieden aan te snijden, al dan niet in mengvorm met sociale huurwoningen.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het BSO koop, de voortgangstoets per 31.12.2013 en het aandeel van SHM Denderstreek (DS) in de realisatie ervan.

Sociale Koop	**BSO**	**Realisatie (per 31.12.2013)**			**Gepland / In Uitvoering**		
	BSO	**gerealiseerd**	**DS**	% DS	**Gepland/ Uitvoering**	**DS**	% DS
Aalst	278	3	2	67%	155	158	102%
Denderleeuw	60	16	35	219%	42	87	207%
Erpe-Mere	63	6	6	100%	29	29	100%
Geraardsbergen	106	18	0	0%	106	132	125%
Haaltert	57	0	0	0%	0	0	0%
Herzele	55	0	0	0%	11	164	1490%
Lebbeke	59	28	6	21%	32	0	0%
Lede	57	2	2	100%	20	20	100%
Lierde	20	0	0	0%	0	0	0%
Ninove	122	23	22	96%	72	47	65%
St-L-Houtem	31	12	0	0%	0	0	0%
Zottegem	85	19	4	21%	73	83	114%
totaal	**993**	**127**	**77**	**61%**	**540**	**720**	**133%**

Tabel: Overzicht BSO Koop, Voortgangstoets per 31.12.2013 en aandeel SHM Denderstreek. Bron cijfers 'gepland': Jaarverslag SHM Denderstreek 2013

- In de periode 2009-2013 bemiddelde Denderstreek in totaal 345 bijzondere sociale leningen van de VMSW. Er zijn weinig sociale leningen voor private nieuwbouw (8); de sociale leningen voor aankoop- en renovatieverrichtingen (287) zijn over deze periode ruim vijfmaal hoger dan de leningen voor de aankoop van een sociale koopwoning (50). De verklaring hiervoor is het gebrek aan aanbod van opgeleverde sociale koopwoningen in dezelfde periode. Het gemiddelde leenvolume (koop-) was over de periode 2009 - 2013 iets minder dan 11 miljoen euro voor de koopwoningen. De SHM levert geen bijzondere inspanningen om het verstrekken van sociale leningen te promoten omdat de vraag het jaarlijks budget overstijgt.

De visitatiecommissie raadt aan om na te denken hoe de SHM ervoor kan zorgen dat het aanbod aan sociale leningen de doelgroep van de meest behoeftigen bereikt.

- Kopers van een sociale koopwoning moeten de woning in principe 20 jaar persoonlijk bewonen. Wanneer die woning eerder verkocht wordt, bijvoorbeeld omdat de woning door gezinsuitbreiding te klein is geworden, dan heeft de SHM beslist dat ze uit principe de woning zal wederinkopen, zelfs al is niet zeker dat ze bij het doorverkopen een winst zal kunnen realiseren. Er worden op deze manier 1 à 2 woningen per jaar ingekocht en terug verkocht. De visitatiecommissie suggereert om toch een kosten-baten analyse te maken van deze werkwijze.

OD 1.3: De SHM (met koopactiviteiten) brengt sociale kavels op de markt
Beoordeling: niet van toepassing

Het realiseren van sociale kavels is voor de SHM geen prioriteit en ze doet dit enkel wanneer de gemeente daar expliciet om vraagt. In haar actieterrein heeft ze enkel in Erpe-Mere (23) en in Lebbeke (2) sociale kavels gerealiseerd. Volgens de beleidsverantwoordelijken zal het BSO Sociale Kavels in het actieterrein van de SHM worden behaald in alle gemeenten door het expliciet laten opnemen van de realisatie van sociale kavels als last bij de opmaak van ruimtelijke uitvoeringsplannen en bij het afleveren van verkavelingsvergunningen.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het BSO Sociale Kavels in het actieterrein van de SHM en de realisaties van SHM Denderstreek.

Sociale Kavels	**BSO**	**Realisatie (per 31.12.2013)**			**Gepland / In Uitvoering**		
	BSO	**gerealiseerd**	**DS**	% DS	**Gepland/ Uitvoering**	**DS**	% DS
Aalst	16	0	0	0%		0	0%
Denderleeuw	5	0	0	0%		0	0%
Erpe-Mere	2	0	0	0%	23	23	100%
Geraardsbergen	8	0	0	0%		0	0%
Haaltert	2	0	0	0%		0	0%
Herzele	2	0	0	0%		0	0%
Lebbeke	2	0	0	0%	2	2	100%
Lede	2	0	0	0%		0	0%
Lierde	1	0	0	0%		0	0%
Ninove	9	0	0	0%		0	0%
St-L-Houtem	1	0	0	0%		0	0%
Zottegem	2	0	0	0%		0	0%
totaal	**52**	**0**	**0**	**0%**	**25**	**25**	**100%**

Tabel: Overzicht BSO Sociale Kavels, Voortgangstoets per 31.12.2013 en aandeel SHM Denderstreek. Bron cijfers 'gepland': Jaarverslag SHM Denderstreek 2013

OD 1.4 De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten en sociale kavels te realiseren
Beoordeling huuractiviteiten: goed
Beoordeling koopactiviteiten- goed.

SHM Denderstreek heeft een grote grondvoorraad. Zowel in het verleden als in de lopende en toekomstige projecten worden deze gronden stelselmatig en quasi volledig aangewend voor het realiseren van huur- en koopwoningen. Daarnaast is de SHM actief in regelmatig bijkomende verwervingen en ze doet dat via verschillende technieken. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM op dit onderdeel als goed.

- SHM Denderstreek behoort momenteel bij de 10% SHM's met een grote grondvoorraad. Eind 2013 beschikte ze over ongeveer 49 ha bebouwbare grondreserves. Einde 2014, volgens een actualisatie van de SHM, over circa 45 ha. In de gemeenten Lede en Lierde heeft de SHM geen grondreserve en in de gemeente Sint-Lievens-Houtem enkel een restgrond. Het merendeel van de gronden zijn te vinden in de gemeenten Aalst (7,5 ha), Denderleeuw (4 ha), Erpe-Mere (11 ha) , Herzele (13,5ha), Ninove (3,3 ha) en Zottegem (11,4 ha). Verder onderzoekt de maatschappij ook de mogelijkheden om gronden te verwerven in Wichelen en Oosterzele, waarmee ze haar actieterrein wil uitbreiden.

- SHM Denderstreek heeft binnen haar huidige grondreserves nog grote benutbare gronden van 2 tot 9ha: Aalst- Weyveld (6,5ha), Denderleeuw Braamvelden (2 ha), Erpe-Mere Burst en Schendelbeke (3 ha), Herzele Hillegem-Solderhout (12,5 ha), Ninove Lange Muren (1 ha) en Zottegem Rup Lelie (6,8 ha). Voor de gronden Hillegem-Solderhout (Herzele) is de stedenbouwkundige studie gestart. Mogelijk kunnen hier op langere termijn een 100 huur- en 200 koopwoningen gerealiseerd worden al dan niet gemengd met private woningen. Via de geprogrammeerde, aangemelde en in onderzoek zijnde projecten zullen bijna al de historische gronden van SHM Denderstreek allicht binnen 5 à 15 jaar bebouwd worden. Gezien de grootte van verschillende gronden, gebeurt dit op meerdere locaties via projecten uitgewerkt in verschillende opeenvolgende fasen. Daarbij hanteert de SHM een strategie, waar mogelijk, tot realiseren van mengvormen sociale huur- en koopwoningen. Soms kunnen ook aanpalend private woningen tot stand komen. De SHM streeft daardoor naar een zo groot mogelijke 'sociale mix' . Ook in de voorbije 5 jaren was het bebouwen van de grote grondreserves via achtereenvolgende gefaseerde projecten een duidelijke aanpak. Voorbeelden zijn o.a. Denderleeuw (gebied Oeferdinge en Overpoort) en Zottegem (wijk Bijloke en Tramstatie).

- De SHM beperkt zich niet tot het benutten van de eigen beschikbare gronden. Ze blijft actief op zoek gaan naar bijkomende verwervingen. Zo heeft ze sinds 2013 vb. bijkomend 2 ha verworven voor nieuwe projecten. De verwervingen van de SHM gebeuren op verschillende manieren: aankoop van goede woningen, aankoop van onbebouwde binnengebieden in woongebieden, vervallen woningen of bedrijfsgebouwen om daarna tot vervangbouw over te gaan, leegstaande (semi) openbare gebouwen zoals een pastorij of een klooster om deze via renovatie tot sociale woningen om te bouwen. Ook slaagt ze erin percelen op te kopen die palen aan gronden die ze reeds bezit om eventuele schaalvoordelen mogelijk te maken in grotere projecten. De SHM hanteert ook erfpachtformules, voornamelijk op gronden van OCMW en kerkfabrieken. De SHM is actief om de verschillende mogelijkheden te ontdekken. Beleidsverantwoordelijken en actoren bevestigen dat Denderstreek actief prospecteert naar nieuwe gronden en op dit vlak een breed netwerk heeft opgebouwd.

OD 1.5 De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen
Beoordeling huuractiviteiten: goed
Beoordeling koopactiviteiten: goed

De SHM stemt haar bouwprogramma af op de vraag zoals blijkt uit de wachtlijsten van de kandidaten. Ze bekijkt dit per gemeente. Daarnaast heeft de SHM bijzondere aandacht voor de doelgroep senioren. Ze wil via gemeentelijke toewijzingsreglementen in haar patrimonium contingenten woningen hiervoor voorbehouden en probeert de gemeentelijke toewijzingsreglementen voor senioren uit te breiden naar alle gemeenten in haar actieterrein . Ze realiseert ook sociale assistentiewoningen. Ze wil ook inspelen op initiatieven in het kader van Wonen-Welzijnsprojecten, indien daar vraag toe is. De SHM stelt vast dat er de laatste jaren meer interesse is van alleenstaanden met en zonder kinderen om een koopwoning te verwerven en zij heeft haar aanbod daarop aangepast. Daarnaast deelt ze de wachtlijsten op naar type gebied en type woning, om een beter inzicht te krijgen in de vraag naar koopwoningen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM als goed, zowel voor de huur- als de koopactiviteiten.

- De SHM analyseert de wachtlijst voor huurwoningen en probeert er haar bouwprogramma op aan te sluiten. Globaal gezien is meer dan de helft van de kandidaten (55%) alleenstaand en zijn er 22% gezinshuishoudens met 2 personen. Het aantal alleenstaanden groeit de laatste jaren. De SHM opteert dan ook voor het bouwen van woningen met één of twee slaapkamers, waarvan het aandeel zal toenemen in het patrimonium. SHM Denderstreek bekijkt de specifieke noden aan de hand van jaarlijkse analyses per gemeente en zal, waar gemeentelijk nodig blijkt, ook woningen voorzien met 3 of 4 slaapkamers. Dat is bijvoorbeeld het geval in het project “Lange Muren’ (23 koopwoningen, Ninove) en het project “Fonteinbos” (11 koopwoningen, Aalst) . Deze analyses worden besproken in het lokaal woonoverleg, wat woon-en welzijnsactoren bevestigen. De visitatiecommissie vindt het positief dat de SHM in haar eigen jaarverslagen per gemeente de relevante informatie vanuit de kandidaat-huurders (de vraag) weergeeft: leeftijd, gezinssamenstelling, vragen komend uit de gemeente of elders .

- SHM Denderstreek heeft bijzondere aandacht voor senioren. Bij de kandidaat-huurders is immers 23% van de gezinshoofden 60 jaar of ouder. En bij de huurders is 33% van de gezinshoofden 65 jaar en ouder en 45% is 60 jaar en ouder. De SHM is daarom voorstander om een contingent huurwoningen via een gemeentelijk toewijzingsreglement expliciet voor te behouden voor senioren. Op dit ogenblik zijn er via 5 lokale toewijzingsreglementen een 100-tal woningen voorbehouden voor senioren, nl. in Herzele, Denderleeuw, Lebbeke , Zottegem en Erpe-Mere. De SHM heeft ook de andere gemeenten uitgenodigd om via een gemeentelijk toewijzingsreglement expliciet woningen te kunnen voorbehouden voor senioren 65 jaar en ouder. De gemeenten Haaltert gaat niet op deze vraag in, omdat zij vind dat de vraag naar seniorenwoningen onvoldoende uitgesproken is om een lokaal toewijzingsreglement te verantwoorden. Aalst, Ninove, Geraardsbergen, Herzele en Lede zijn dit verder aan het bekijken of aan het uitwerken. De visitatiecommissie vindt de strategie die de SHM hier nastreeft goed, gezien de grote aanwezigheid van deze doelgroep binnen de kandidaat-huurders. Zij raadt aan om na te gaan wat voor de SHM de ideale verhouding is aan voor senioren voorbehouden woningen en aan welke normen inzake aanpasbaarheid/aangepastheid deze woningen dienen te voldoen.

- De SHM Denderstreek wenst eveneens sociale assistentiewoningen te voorzien voor de groep senioren en hanteert daarvoor een twee-sporen-aanpak Het eerste spoor is het aankopen van (enkele) assistentiewoningen binnen bestaande erkende projecten (privé of OCMW) en

deze te verhuren met een contract met de uitbater van het project voor de wettelijk vereiste zorgcomponent. Het tweede spoor is het zelf realiseren (bouwen) van sociale assistentiewoningen, aanleunend aan een woonzorgcentrum met, zoals het Woonzorgdecreet stipuleert, de nodige garantie voor de vereiste zorgcomponenten.

- In de gemeente Herzele kocht de SHM al einde 2014 en begin 2015 9 woningen aan binnen twee privaat gerealiseerde projecten. Daarnaast zijn er principeovereenkomsten gemaakt tot aankoop van assistentiewoningen bij ontwikkelaars: 2 woningen in een project van 22 woningen in de gemeente Haaltert, in Zottegem 10 woningen binnen een project van 24 eenheden, in Oosterzele 10 binnen een project van 40 assistentiewoningen. Daarnaast bouwt Denderstreek zelf ook sociale assistentiewoningen. In Lebbeke startte einde maart 2015 de bouw van een project van 24 assistentiewoningen op de zorg site van het OCMW.
  De visitatiecommissie stelt vast in de verslagen van de raad van bestuur als van het lokaal woonoverleg, dat de SHM het realiseren van sociale assistentiewoningen verder verkent of verkende: in de gemeenten Haaltert (nabij Rusthuis), Herzele (Kloosterstraat), Ressegem (Herzele), Erondegem (Erpe-Mere) en Denderleeuw. De visitatiecommissie waardeert de inspanningen van de SHM om via deze woonvorm invulling te geven aan sociaal wonen met een zorgcomponent.

- SHM Denderstreek had in haar woonzone Weyveld te Hofstade (Aalst) 10 percelen voorbehouden voor de realisatie van een residentieel woonwagenterrein. Gezien de stad Aalst uiteindelijk besliste om die plannen niet te verder te ontwikkelen, heeft de SHM deze bestemd voor huurwoningen. Principieel blijft de SHM bereid in te gaan op eventuele toekomstige vragen voor medewerking tot eventuele realisatie van woonwagenterreinen vanuit de provincie of gemeenten.

  De SHM heeft 2 woningen aangepast voor mindervaliden (Zottegem). Daarnaast beschikt ze in Herzele, in de Kloosterstraat, over 16 appartementen specifiek voor rolstoelgebruikers. Deze werden nog voor de C2008-normen gebouwd, maar voldoen quasi volledig aan die normen. Bij elke nieuwe verhuring van deze 16 appartementen krijgen achtereenvolgens rolstoelgebruikers prioriteit en daarna de kandidaten met een invaliditeitsattest van 66%. Momenteel zijn er van de 16 huurders 3 rolstoelgebruikers; de 13 andere hebben een attest van invaliditeit 66+. Op vraag van het Ortho-agogisch Centrum Broeders Ebergisten, heeft de SHM zich principieel bereid verklaard om, in het kader van Wonen-Welzijnsprojecten, de realisatie van 15 woongelegenheden op zich te nemen als uitbreiding van de bestaande realisatie “Huize Vander Schueren”.

- Behalve 2 aan het OCMW Geraardsbergen verhuurde opvangwoningen, heeft SHM Denderstreek geen woningen die ze aan welzijnsorganisaties verhuurt binnen de mogelijk tot verhuring ‘buiten sociaal huurstelsel. Er is daartoe momenteel geen vraag. Ze is zelf geen voorstander van dergelijke formules van ter beschikking stelling van eigen woningen aan derden, maar wil de woningen zelf realiseren en rechtstreeks verhuren aan de woonbehoeftige. De bezetting van de 16 appartementen aangepast voor mindervaliden wijst erop dat de SHM erin slaagt te voorzien in een ‘gepaste verhuring aan deze specifiek doelgroep’. Voor de visitatiecommissie geldt de mogelijkheid tot verhuring aan derden-welzijnsorganisaties tot 1% van het patrimonium (en dat aan 100% basishuur) en de uitputting daarvan, niet als een absolute must. Wel is de visitatiecommissie van oordeel dat, wanneer een welzijnsorganisatie beroep doet op Denderstreek om een beperkt aantal woningen in verhuring te kunnen krijgen of te realiseren voor een specifieke doelgroep, de SHM dan voldoende bereid is het gesprek aan te gaan om een voor beide partijen

aanvaardbare constructie te vinden en vooralsnog een verhuringssamenwerking na te streven.

- Voor de sociale koopwoningen heeft SHM Denderstreek in de vier steden in haar actieterrein (Aalst, Ninove, Geraardsbergen en Zottegem) telkens drie wachtregisters geopend: één voor de deelgemeenten ('buitengemeenten') en twee voor de kernstad (één voor appartementen en één voor woningen). Daarnaast werden er ook registers geopend voor middelgrote woningen en kavels, weder ingekochte woningen, kavels of appartementen, voor sociale kavels en voor garages. In totaal zijn er 32 registers in voege waarbij op 31 december 2012 443 inschrijvingen genoteerd werden. De SHM probeert via deze opdeling een duidelijker beeld te hebben van de voorkeuren van de vraag naar koopwoningen.

- Daarnaast stelt de SHM vast dat er de laatste jaren meer vraag is van alleenstaanden met en zonder kinderen en zij heeft haar aanbod aan koopwoningen daarop aangepast. In 2012 werd 1 appartement met 3 slaapkamers dat toegekend aan een gezin van 6 personen. De rest van de koopwoningen (22 woningen in het project 'Lange Muren' in Ninove) werd toegewezen aan alleenstaanden zonder kinderen(2), alleenstaanden met kinderen (4), koppels (4) en gezinnen met kinderen (12). Ook in de voorgaande jaren werden de koopwoningen verkocht aan alleenstaanden en gezinnen met een beperkt aantal kinderen.

PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN
Globaal Eindoordeel: goed

Eindoordeel huurwoningen: goed
Eindoordeel koopwoningen: goed

SHM Denderstreek zette sterke bouwinspanningen neer in de periode 2009-2013 en zet deze inspanningen verder in haar huidig bouwprogramma. Dat gebeurt voor zowel de huur- als de koopwoningen. Ze bevindt zich op het vlak van nieuwe realisaties bij de 20 meest actieve SHM's in Vlaanderen.

De maatschappij beschikt over een grote historische grondvoorraad. Ze wendt deze stelselmatig aan om haar bouwprojecten, eventueel gefaseerd, te realiseren. Daarnaast zoekt ze actief andere mogelijkheden om nieuwe gronden te verwerven in haar actieterrein waarbij ze op verschillende technieken inzet: aankoop van gronden, verkrotte woningen of panden, maar ook erfpachtformules.

De SHM stemt haar bouwprogramma af op de vraag zoals blijkt uit de wachtlijsten van de kandidaten. Ze bekijkt dit per gemeente. Omdat zowel binnen de huidige bewoners als binnen (kandidaat) huurders veel senioren zijn, heeft ze bijzondere aandacht voor de senioren.
Naast het willen uitbreiden van lokale toewijzingsreglementen naar alle gemeenten, realiseert ze ook sociale assistentiewoningen. Ze bouwt deze zelf of ze zal deze in beperkt volume aankopen binnen projecten die ontwikkeld worden door privaat ontwikkelaars of OCMW's en deze als sociale assistentiewoning aanbieden.

Ze heeft eveneens aandacht voor gepaste woningen voor minder-validen. Ze wil ingaan op vragen van de welzijnssector om in het kader Wonen-Welzijnsprojecten specifieke woningen aan te bieden. Tot nog toe hanteert ze de strategie om woningen rechtstreeks zelf te verhuren en niet 'via uitbesteding' via verhuring buiten sociaal stelsel.

De SHM stelt vast dat er de laatste jaren meer interesse is van alleenstaanden met en zonder kinderen om een koopwoning te verwerven en zij heeft haar aanbod daarop aangepast. Daarnaast deelt ze de wachtlijsten op naar type gebied en type woning, om op basis daarvan een beter inzicht te krijgen in de vraag naar koopwoningen.

4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

SD2: De woningen zijn van goede kwaliteit

OD 2.1 De SHM staat in voor de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het woningpatrimonium waar nodig
Beoordeling: uitstekend

SHM Denderstreek heeft een goed onderbouwd inzicht in de kwaliteit en de onderhouds- en herstelbehoeften van haar woningen. Ze vertaalt dit in een 10 jaren-projectie die eveneens financieel onderbouwd is en geïntegreerd is in de werkplanning. Het dagelijks onderhoud wordt op een systematische en onderbouwde wijze aangepakt. In het kader van de ERP 2020 doelstellingen levert de SHM goede inspanningen en ze zal eind 2018 alle vooropgestelde normen behaald hebben. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van SHM Denderstreek voor deze doelstelling als uitstekend.

- SHM Denderstreek heeft een goed zicht op de kwaliteit van haar woningen. Al in het midden van de jaren 90 liet de SHM het volledige patrimonium tot op woningenniveau screenen door een gespecialiseerd bureau. Dat leidde tot een duidelijke technische omschrijving van de woningen en de kwaliteit ervan en het gaf de SHM een gedetailleerd inzicht op de uit te voeren herstellingswerken, onderhouds- en renovatiewerken. Hieruit werd een onderhoudsplanning voor een periode van 10 jaren opgemaakt. Aan de hand van effectieve kosten, eenheidsprijzen en ramingen leidde dit ook tot een financiële planning gespreid over 10 jaren. Deze is geïntegreerd in de meerjarenplanning van de SHM. Jaarlijks wordt deze meerjarige onderhoudsplanning geactualiseerd, inclusief de gehanteerde eenheidsprijzen. De aangepaste financiële ramingen worden ook jaarlijks in een budget geplaatst. Voor de SHM is dit een basisinstrument voor de planning van haar onderhoud, herstel en vernieuwingen (vb. pleisterwerk, tegels, keukens..) en renovatie. In de planning wordt ook aandacht besteed aan de woonomgeving, zoals herstel of renovatie voetpaden en verhardingen. De uitgevoerde werken worden eveneens geregistreerd in een afzonderlijke opvolgingslijst.

- In het dagelijks onderhoud wordt gewerkt met het programma Sociopack. Een melding (via huurder of een medewerker van de SHM) wordt hierin aangemaakt. Er wordt een opdracht aan gekoppeld die naar de aannemer wordt verstuurd in de vorm van een werkbon. De huurder moet in principe deze werkbon aftekenen na uitvoering van werken. Via deze afgetekende werkbons heeft de SHM een overzicht van de opdrachten dagelijks onderhoud en kan ze nakijken welke zijn uitgevoerd en welke nog open staan. Jaarlijks wordt een overzicht gemaakt van de openstaande opdrachten. In de gesprekken blijkt dat er, eerder uitzonderlijk, soms door de SHM na enkele maanden vastgesteld wordt dat een opdracht niet uitgevoerd werd. De visitatiecommissie suggereert daarom dit nazicht frequenter te plannen, bv halfjaarlijks of driemaandelijks.

- SHM Denderstreek besteedt haar onderhoud en herstel hoofdzakelijk uit aan externe firma's. Kleine herstellingen neemt ze zelf in handen. Ze heeft onderhoudscontracten voor onderhoud en de totale waarborg van alle cv-installaties, alle sanitaire installaties, regenwaterpompen en ventilatiesystemen. Ook worden alle goten en platte daken 2 maal per jaar onderhouden en is er een contract voor het groenonderhoud in het patrimonium. Er zijn nog contracten voor o.a. keukens (raamcontract), brandbeveiliging, slagbomen, poorten, liften, antistofmatten. De meeste contracten worden afgesloten voor een periode van 2 tot 3 jaar. In de onderhoudscontracten wordt een onderscheid gemaakt naargelang de aard van de herstelling (zeer dringend, dringend, niet-dringend) en wordt er een reactietermijn vooropgesteld. De

visitatiecommissie vindt het positief dat de SHM deze reactietermijnen communiceert via de website, maar suggereert om deze ook op te volgen en ook daarover te communiceren.

- Volgens de meest recente patrimoniumenquête voldoet 94% van het patrimonium einde 2013 al aan de drie prioritaire normen van het ERP 2020-programma, namelijk dubbele beglazing, dakisolatie en energiezuinige verwarmingsinstallatie. Daarmee behoort Dendertreek tot de 10% best scorende SHM's in Vlaanderen. Wanneer men meer in detail naar de ERP 2020-normen kijkt, blijkt dat 96% (in 2010: 79%) van de woningen al voldoet aan de norm voor dubbele beglazing, 91% (in 2010: 69%) aan de norm voor dakisolatie en 97% (in 2010: 96%) aan de norm energiezuinige verwarmingsinstallatie. De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM sinds 2010 op een planmatige manier vooruitgang boekte. Op het ogenblik van de visitatie kon ook worden vastgesteld dat voor de norm beglazing 100% van het patrimonium al in orde is. Voor de verwarmingsinstallatie moet nog 2,3% van de woningen worden aangepakt en volgens de planning zal dit in 2017 afgewerkt zijn. Voor het criterium dakisolatie dienen er nog inspanningen geleverd te worden voor 163 éengezinswoningen of 8,8% van het patrimonium. Volgens de planning van de SHM zal dit ten laatste in 2018 gebeurd zijn. In 2018 zal Denderstreek dan behoren tot de kopgroep van SHM's waar heel het patrimonium de normen van de ERP 2020 bereikt heeft. De visitatiecommissie vindt dit een goede prestatie.

- Hoewel geen prioritaire ERP 2020-doelstelling, levert ook de gevelisolatie een belangrijke bijdrage aan wooncomfort en de verlaging van energielasten. Ongeveer 43% van de woningen van SHM Denderstreek heeft gevelisolatie. Dat is minder dan het Vlaamse aandeel van 48%. De SHM doet al inspanningen om, wanneer ze tot renovatie van gevels dient over te gaan, extra aandacht te besteden aan gevelisolatie. Dat gebeurde al bij de renovatie van de gevels in 71 woningen in Lede-Aspelare en ook wanneer een totaal-renovatie gebeurde (34 woningen Herzele en Overboelaere, Geraardsbergen). De SHM is ook in contact met de SHM Cordium-Hasselt die een erkend project heeft binnen de "Vlaamse Proeftuin Woningrenovatie". Hier zoekt deze naar de beste combinatietechniek van gevelrenovatie met gepaste isolatie (het zgn. 'Ecoren-project'). De SHM heeft een aantal types van gevels en woningen binnen het eigen patrimonium overgemaakt aan Cordium, zodat deze ook rekening zou kunnen houden met eventuele toepassingsmodaliteiten bij SHM Denderstreek daar waar ze tot nog tot gevelrenovatie dient over te gaan. Ook al blijft het halen van de 3 vooropgestelde ERP 2020 normen de eerst prioriteit. De visitatiecommissie vindt het positief dat de SHM hiervoor contacten legt met andere SHM's en moedigt de SHM aan om op het vlak van gevelisolatie verder stappen te ondernemen.

OD 2.2: De SHM is milieuvriendelijk in functie van de betaalbaarheid

Beoordeling huuractiviteiten: goed
Beoordeling koopactiviteiten: goed

- De ambitie van de SHM bestaat erin zo snel mogelijk de ERP 2020 normen te behalen. Dit heeft zijn effect op de betaalbaarheid van de energie door de huurder. Dat zal al gebeurd zijn in 2018 voor het hele patrimonium. Ze wenst in al haar projecten in te zetten op degelijke isolatie en heeft aandacht voor gevelrenovaties gecombineerd met isolatie. Ze introduceert consequent in haar woningen vernieuwingen om elektriciteits- en waterverbruik te beperken. Op het vlak van huurderssensibilisatie-campagnes is ze zelf geen initiatiefnemer maar verleent ze haar medewerking als er in een gemeente initiatieven georganiseerd worden. De visitatiecommissie beoordeelt haar prestaties voor deze doelstelling als goed. SHM

Denderstreek beschikt over een goede meerjarige onderhoud- en renovatieplanning waarbij het behalen van de ERP 2020 doelstellingen voor het gehele patrimonium zal gerealiseerd zijn in 2018 (zie OD2.1). Zij kijkt nu ook uit naar mogelijkheden om bij gevelrenovatie de isolatie van de gevels mee in te bouwen (zie OD 2.1). In woningen die ze renoveert en waar slechts 6 of 10 cm dakisolatie aanwezig is, wordt er steeds méér dakisolatie geplaatst. Dat gebeurt uiteraard ook in de nieuwbouwprojecten

- In haar nieuwbouwprojecten kiest de SHM sinds 2014 voor een E-peil 60 in combinatie met het gebruik van alternatieve energiebronnen. Er wordt hoofdzakelijk gekozen voor zonneboilers. In de koopwoningen wordt de plaatsing van zonneboilers al toegepast sinds het in 2013 opgeleverde project Bambrugge (Erpe-Mere, 5 appartementen en 1 woning). De SHM heeft ook in twee projecten groendaken geplaatst: op de nieuwe burelen in opbouw te Aalst en in het project Zottegem RUP Lelie Fase, 1-2 (21 huur- en 12 koopappartementen). Ze onderzoekt waar ze in de toekomst dit nog kan doen. Op de nieuwe burelen worden ook fotovoltaïsche cellen geplaatst, maar dat is geen standaard voor alle projecten.

- SHM Denderstreek hanteert een aantal vaste elementen in haar projecten die gericht zijn om de betaalbaarheid voor de bewoners te verbeteren. Het regenwater wordt standaard gerecupereerd voor wasmachine, toiletten en buitenkranen. Er worden twee kraantjes voorzien zodat de bewoner zelf kan kiezen bij bv. onvoldoende voorraad regenwater of defecte regenwaterpomp). In de gemeenschappelijke delen worden led-lampen geplaatst en bewegingsmelders. Ze kiest voor ventilatiesystemen C+[2] omdat dit minder onderhoud vergen en dus minder kosten met zich meebrengen en ook energiezuinig zijn. Er worden steeds thermostatische kranen geplaatst en weersafhankelijke regelingen voor de sturing van de verwarming.

- SHM Denderstreek spant zich in om haar patrimonium energiezuiniger te maken. Zoals aangegeven onder OD 2.1 investeert de SHM in het plaatsen van bijkomende gevelisolatie (vb. bij de renovatie van gevels te Lede en te Aspelare (Ninove)) en is het plaatsen van dakisolatie bij de laatste serie woningen in uitvoering. Voor het plaatsen van dakisolatie kon de SHM in 2012 en 2013 gedeeltelijk een beroep doen op premies van de netbeheerders. Daarnaast deed de SHM enkele jaren geleden actief mee aan een groepsaankoop energie door 24 SHM's. Naast goedkopere energie voor de burelen, beoogde ze hiermee vooral goedkopere prijzen te bekomen voor de levering van elektriciteit in de gemeenschappelijke delen van de appartementsgebouwen om tot lagere huurlasten te komen.

- SHM Denderstreek heeft aandacht voor nieuwe ontwikkelingen op het gebied van milieuvriendelijk bouwen. Het Vlaams Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT) heeft twee jaren geleden o.m. een (proef) project opgestart "Energieneutraal bouwen zonder meerkost". Samen met de VMSW, het IWT en een andere SHM besliste SHM Denderstreek hieraan mee te werken. In Schendelbeke (Geraardsbergen) zouden 3 prototypes van bijna energie neutrale woningen (BEN-woningen) gebouwd kunnen worden door de SHM. Omwille van budgettaire redenen bij het IWT werd dit project echter stopgezet in de voorbereidingsfase. Daarnaast hoopt de SHM ook vanuit het Ecoren-project

[2] Ventilatiesysteem C+: ventilatiesysteem met vraaggestuurde mechanische luchtafvoer met aangepast debiet volgens behoefte (vochtigheid en/of aanwezigheid) en zelfregelende toevoerroosters in de ramen van de droge ruimtes (leefruimte, slaapkamer, bureau) hier vooral bedoeld in tegenstelling tot een ventilatiesysteem D, waarbij zowel de aanvoer als de afvoer van lucht mechanische gebeurt

van de SHM Cordium, tot inzichten te komen die toepasbaar zijn bij een combinatie van gevelrenovatie en –isolatie (zie OD 2.1).

- SHM Denderstreek ondersteunt wel bestaande acties rond sensibilisering vanuit de gemeente en communiceert daarover met haar huurders per brief. Zo nam ze deel aan een project Energiejacht in Geraardsbergen, maar slechts 5 huurders namen hieraan deel. Enkele jaren geleden werden er in Ninove energiescans uitgevoerd door Eandis. Alle huurders werden uitgenodigd hierop in te gaan. De SHM beschikt niet over een globaal overzicht van de resultaten hiervan. Naast het verstrekken van informatie, zijn dergelijke initiatieven gericht op sensibilisatie en begeleiding van huurders bij zo energiezuinig mogelijk wonen. De visitatiecommissie suggereert de SHM Denderstreek na te gaan hoe ze op dit vlak verdere stappen kan zetten.

- De maatschappij heeft drie medewerkers van de technische dienst de opleiding laten volgen van energiedeskundige om zo met meer kennis de opbouw van bouw- en renovatiedossiers vanuit de EPC- invalshoek te kunnen volgen en de verschillende maatregelen om te komen tot een bepaald energiepeil te beoordelen. Het opmaken van de Energieprestatiecertificaten wordt uitbesteed aan een externe deskundige. Op dit ogenblik beschikt de SHM over 376 EPC's voor de huurwoningen (21%) en 75 voor de koopwoningen. Dit is voor de huurwoningen nog geen representatieve hoeveelheid om van hieruit de energetische kwaliteit van het patrimonium in kaart te hebben.

- SHM Denderstreek heeft ook een actieve inbreidingspolitiek, met de aankoop van ingesloten gronden, verlaten bedrijfsgebouwen en de aankoop van leegstaande (semi) openbare gebouwen. Op die manier probeert de SHM optimaal gebruik te maken van de beschikbare ruimte. Ook in het verleden investeerde de maatschappij al in de renovatie en omvorming van een klooster (Burst) en een school (Zandbergen-Geraardsbergen) tot sociale huurwoningen. In Sint-Lievens-Houtem voert de SHM momenteel gesprekken met het Vlaams Agentschap Onroerend Erfgoed om de beschermde pastorij om te vormen tot sociale huurwoningen.

OD 2.3 De SHM bouwt aanpasbaar

Beoordeling huuractiviteiten: goed
Beoordeling koopactiviteiten: goed

Om te voldoen aan de vereiste om haar patrimonium zo flexibel mogelijk inzetbaar te maken voor wisselende noden van haar bewoners hanteert Denderstreek een strategie waarbij ze, gespreid in haar actieterrein, aangepaste huurwoningen realiseert voor senioren vooral in de buurt van zorglocaties. Vandaag uit zich dat in de aankoop of de realisatie van sociale assistentiewoningen. Daarnaast realiseert de SHM ook aangepaste huurwoningen voor mindervaliden, indien daar vraag naar is. SHM Denderstreek heeft 4 aangepaste koopwoningen gerealiseerd, maar heeft een slechte ervaring met de toewijzing ervan, waardoor dit niet langer een prioriteit is. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM op dit vlak als goed, zowel voor huurwoningen als voor koopwoningen.

- Prestaties op het vlak van aanpasbaar en aangepast bouwen uiten zich veelal in de realisatie van 3 types van woningen (zie C2008). Een rolstoelbezoekbare woning (1) kan door een persoon in een rolstoel bezocht worden. Bij aangepaste woningen (2) kan een onderscheid gemaakt worden tussen "*woningen aangepast aan een leeftijdsgebonden zorgvraag*" en "*woningen aangepast aan specifieke handicaps om het zelfstandig wonen mogelijk te maken*"

(vb. een rolstoelbewoner). "Aanpasbare woningen" (3) zijn woningen die zodanig gebouwd worden dat de mogelijkheid er is om later zonder al te veel kosten aanpassingen of uitbreidingen door te voeren naar aanleiding van een gewijzigde gezinssituatie of een fysieke beperking.

- Voor huurwoningen dient de SHM haar patrimonium flexibel inzetbaar en toegankelijk te maken voor verschillende doelgroepen en wordt van haar verwacht dat ze een efficiënte en effectieve strategie hanteert, rekening houdend met rolstoelbezoekbaarheid (een vereiste vanuit de onderrichtingen C2008) en aanpasbaarheid en/of aangepaste woningen.

- In het verleden, vóór de VMSW in 2008 de registratie startte van aangepaste en aanpasbare woningen, heeft SHM Denderstreek initiatieven genomen om, via een aantal aanpassingen, aangepaste woningen te realiseren voor senioren en mindervaliden. In Herzele heeft ze zo 15 woningen voor senioren (aangepast via brede deuren, zowel ingang als binnenin, vrijwel volledig drempelloos, inloopdouche) gebouwd naast het Woonzorgcentrum zodat de senioren op hun diensten beroep kunnen doen. In Zottegem, Deinsbekestraat zijn er 24 seniorenwoningen (weliswaar niet volledig aangepast) gerealiseerd naast het OCMW woonzorgcentrum 'Ter Deinsbeke'.

- SHM Denderstreek past de strategie nog steeds toe, waarbij ze aangepaste huurwoningen voor senioren realiseert, gekoppeld aan locaties voor zorgverlening. Ze realiseert op die manier sociale assistentie woningen. Dat zijn per definitie aangepaste woningen voor senioren. De SHM doet dat op twee manieren. Enerzijds koopt ze enkele assistentiewoningen binnen projecten van erkende sociale assistentiewoningen en verhuurt deze binnen het sociaal huurstelsel en met een zorgcontract (in Herzele worden momenteel 9 sociale assistentiewoningen zo verhuurd). Deze piste zet ze verder en verkent ze nadrukkelijk op andere locaties (zie OD 1.5). Anderzijds bouwt ze ook zelf sociale assistentiewoningen (o.a. Erpe-Mere Burst, Lebbeke - Flor Huysmansstraat, Herzele - Lindenstraat).

- SHM Denderstreek beschikt in Denderleeuw (Kloosterstraat) over 16 appartementen voor mindervaliden, gebouwd voor de C2008 van toepassing was (en als zodanig nog niet geregistreerd als 'aangepaste woningen'). Ze voldoen echter bijna helemaal aan de huidige definitie: bredere deuren, douche met handgrepen op de muur en met een zitje, de mogelijkheid een rail te plaatsen doorheen het appartement voor een optilsysteem. Wanneer er vragen gesteld worden door organisaties voor minder-validen voor het bouwen van aangepaste huurwoningen, zal de SHM onderzoeken of dit haalbaar is; cfr. het project het Ortho-agogisch Centrum Broeders Ebergisten (zie OD 1.5), .

- Voor koopwoningen wordt vereist zo veel als mogelijk rolstoelbezoekbaar (een vereiste uit de C2008 onderrichtingen) en aanpasbaar te bouwen of hiernaar te streven. SHM Denderstreek heeft al 4 aangepaste koopwoningen gebouwd (2 in Zottegem en 2 in Denderleeuw), telkens wanneer de woning prioritair aan een kandidaat-koper die kampte met een fysieke beperking, kon toegewezen worden. In één geval bleek de uiteindelijke kandidaat-koper geen interesse te hebben bij de oplevering van de woning, waardoor de SHM nu enige terughoudendheid aan de dag legt om in het vervolg nog prioriteit te geven aan het bouwen van aangepaste koopwoningen zonder dat zij op voorhand zekerheid heeft over de verkoop ervan. De visitatiecommissie begrijpt dit standpunt van de SHM maar wijst erop dat er in het kader van deze doelstelling in eerste instantie ook de uitnodiging bestaat naar aanpasbaar bouwen, niet naar aangepast bouwen. Bij aanpasbaar bouwen kunnen bepaalde onderdelen van de woning op snelle en goedkope wijze gewijzigd worden, in functie van specifieke nieuwe behoeften (vb. inpandige garage die later kan omgebouwd worden tot gelijkvloerse slaapkamer). Omdat

dit ook voor kopers een duidelijke meerwaarde kan betekenen, raadt de visitatiecommissie de SHM aan om van bij het begin van nieuwe projecten van sociale koopwoningen het concept aanpasbaar bouwen minstens steeds te onderzoeken en ook mee te nemen in de richtlijnen die aan ontwerpers worden gegeven. Vaak kan een doordacht ontwerp ervoor zorgen dat elementen van aanpasbaar bouwen zonder meerkosten kunnen gebeuren. Wanneer er effectief bijkomende kosten bij komen kijken, moet de SHM een afweging maken betaalbaarheid en de mogelijke baten die voor de koper gerealiseerd kunnen worden. Hoewel het vooraf toewijzen een sociale koopwoning momenteel verhinderd wordt door de wetgeving, kan de SHM op basis van een bevraging wel voorkeuren in dit verband detecteren. Het gaat immers niet om aangepaste woningen, maar om aanpasbare woningen.

- SHM Denderstreek zal steeds individueel mogelijkheden tot aanpassing van de woning overwegen. Ze staat toe aan de huurders om wijzigingen aan te brengen die door het Vlaams agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) gesubsidieerd worden, wanneer de huurder ook instaat voor de financiering van het restbedrag. Volgens de SHM krijgt zij hiervoor 2 à 3 aanvragen per jaar binnen. Daarnaast heeft ze ook reeds 3 huurwoningen gebouwd die aangepast zijn voor mindervaliden en dat op vraag van kandidaat-huurders.

PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING
Globaal Eindoordeel: goed

Eindoordeel huurwoningen: goed
Eindoordeel koopwoningen: goed

Denderstreek heeft een uitstekende kennis van haar patrimonium en van daaruit een efficiënte en effectieve aanpak van het onderhoud en de renovatie van haar patrimonium via een jaarlijks geactualiseerde en financieel ingebedde 10-jarenplanning. Het behalen van de ERP normen voor het hele patrimonium is daarin vervat tegen 2018.

Ook in het kader van de opdracht milieuvriendelijk te zijn in functie van betaalbaarheid levert de SHM goede prestaties. De prestaties uiten zich in het feit dat de ERP2020 normen al in 2018 in het hele patrimonium zullen behaald zijn, er gekozen wordt voor alternatieve energiebronnen en er in verschillende elementen aandacht is voor technieken die energie- en waterbesparend zijn.

SHM Denderstreek hanteert een strategie om aangepaste huurwoningen voor senioren hoofdzakelijk te realiseren in de buurt van zorglocaties, gespreid over de gemeenten in het actieterrein. Ze vult die strategie in door de aankoop of de eigen realisatie van sociale assistentiewoningen. Daarnaast realiseert de SHM ook aangepaste huurwoningen voor mindervaliden. SHM Denderstreek heeft 4 aangepaste koopwoningen gerealiseerd, maar heeft een slechte ervaring met de toewijzing ervan, waardoor dit niet langer een prioriteit is. De visitatiecommissie raadt de SHM aan om bij het ontwerpen van sociale koopwoningen het concept aanpasbaar bouwen minstens te onderzoeken op zijn haalbaarheid.

4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

SD3: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen

OD 3.1 De SHM bouwt prijsbewust
Beoordeling huuractiviteiten: voor verbetering vatbaar
Beoordeling koopactiviteiten: voor verbetering vatbaar

Het is momenteel nog niet mogelijk om op globale wijze de werkelijke kostprijzen van alle projecten in Vlaanderen eenduidig af te zetten t.o.v. de bouwkostnormen. Dit zorgt ervoor dat er een belangrijk aspect ontbreekt om een goed oordeel uit te spreken over de mate waarin een SHM prijsbewust bouwt. In afwachting vormt de visitatiecommissie haar oordeel voornamelijk op basis van de visie en de wijze waarop de SHM prijsbewust bouwt en verbouwt. De visitatiecommissie vindt dat de SHM zich bewust is van de basisbeginselen van prijsbewust bouwen, maar stelt ook vast dat de toepassing van deze beginselen niet gewaarborgd wordt in de werkafspraken en procedures van de SHM. Zo zijn er geen ontwerprichtlijnen die regelmatig worden geactualiseerd en worden frequent meerwerken vastgesteld. De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties van de SHM op dit punt voor verbetering vatbaar zijn, zowel voor de huuractiviteiten als voor de koopactiviteiten.

- De maatschappij geeft aan de bouwkost te beperken door in een zo vroeg mogelijk stadium overleg te plegen, zowel met de stedenbouwkundige diensten – met het oog op het doelgericht ontwerpen - als met de buurtbewoners – met het oog op het creëren van draagvlak voor het project. SHM Denderstreek selecteert de architect ook vaak op basis van een schetsontwerp, zodat ze kan nagaan of dit schetsontwerp aansluit bij de verwachtingen. Vanaf het ontwerp probeert de maatschappij oog te hebben voor details die kostprijsverhogend kunnen werken zoals veel gevelontwikkeling, terrassen en dure gevelmaterialen, maar deze aanpak is niet gestructureerd of uitgeschreven.

- Bij het ontwerp van woningen streeft de maatschappij er naar eigen zeggen naar om onder de 100 % van het subsidiabel plafond te geraken (hetgeen in de simulatietabellen uitgedrukt wordt als een maximaal conformiteitspercentage van 100%), en uit de documenten die de visitatiecommissie kon inkijken blijkt dat dat soms wel en soms niet lukt. Bij het project Denderhoutembaan Fase 2 (23 koopwoningen) bedroeg de conformiteit FS3 bij bouwaanvraag: 99,3% maar was de offerte van de laagste inschrijver 121% van de FS3 norm. In het project Evendael (11 koopwoningen, 12 huurwoningen) bedroeg de conformiteit FS3 bij de bouwaanvraag: 107,3% en kon er uiteindelijk besteld worden aan 92,6% van de de FS3 norm. In het project te Aalst, Sint Jorissstraat (19 koopwoningen en17 huurwoningen) bedroeg de globale FS3 conformiteit bij de raming opgemaakt op basis van het definitief ontwerp 100,2% en kon er besteld worden aan 97,5% van de FS3 norm.

- Wanneer de gegevens in de prestatiedatabank en de documenten die de SHM tijdens de visitatie overmaakte vergeleken worden, blijkt dat de informatie uit de prestatiedatabank onvolledig is, dat projecten in andere jaren opgeleverd werden dan wordt weergegeven in de prestatiedatabank, dat het soms om renovatie gaat in de plaats van nieuwbouw en dat de opgenomen goedgekeurde verrekeningsbedragen lichtjes afwijken van de bedragen die opgenomen werden bij de eindafrekening. De visitatiecommissie betreurt dat deze gegevens niet voor de visitatie rechtgezet werden, omdat dit effectief een verantwoordelijkheid is van de SHM en het ook de analyse en vergelijking met andere SHM moeilijker maakt.

- Uit een analyse van de opgevraagde afrekeningen bij oplevering blijkt dat 2 nieuwbouwprojecten werden opgeleverd in 2012: de bouw van 22 koopwoningen in Ninove (Denderhoutembaan fase 1) en de bouw van 12 huurwoningen en 13 garages te Ninove (Preulegem). De goedgekeurde contractwijzigingen bedroegen respectievelijk 1,6% en 2,9% en hadden o.a. betrekking op het plaatsen van keermuren in de tuinen en de aanleg van een binnenplein. Voor het project Preulegem werd wel de maximale boete van 5% toegepast voor het overschrijden van de uitvoeringstermijn door de aannemer. Voor het vervangingsbouwproject van 13 koopwoningen te Iddergem – Denderleeuw werden meerwerken goedgekeurd ten belope van 12,1 % van het aanbestedingsbedrag, o.a. voor het plaatsen van pompputten, het bekisten van funderingsbalken, grondwerken en het voorzien van een fundering voor de terrassen. In Overboelare (Geraardsbergen) werd de renovatie van 10 woningen en de bouw van 1 bijkomende woning opgeleverd met een globale meerkost van 10,6% op een aanbestedingsbedrag van ca. 1.078.000 euro. De oorzaak van de meerwerken bestond hier in bijkomende afbraakwerken en grondwerken.

- In 2013 liepen de goedgekeurde meerwerken voor het project 'Tramstatie' te Zottegem op tot 5,8% van het aanbestedingsbedrag (272.321 euro op 4.664.320 euro). In dit project werden 40 huurappartementen, 4 koopwoningen en een ondergrondse garage gerealiseerd. De meerwerken hadden betrekking op het plaatsen van een grondkering, grondverzet en 'allerlei' werken. In datzelfde jaar werden ook 2 kleinere vervangingsbouwprojecten van telkens 6 woningen opgeleverd (Brusselsesteenweg, Lebbeke / De Brabanterstraat, Denderleeuw) en hier bedroeg het percentage aan contractwijzingen respectievelijk 1,6% en 6% (o.a. voor het plaatsen van bijkomende isolatie en het voorzien van 2 woningen aangepast voor rolstoelgebruikers). Voor de 4 renovatieprojecten die in 2013 opgeleverd werden, zette de maatschappij wel een goede prestatie neer en kon ze de werken uitvoeren binnen het vooropgestelde aanbestedingsbedrag (ca. 4.564.000 euro). De besparingen werden vooral gerealiseerd bij de renovatie van het buitenschrijnwerk in 246 woningen (-2,9% t.a.v. het aanbestedingsbedrag); terwijl de renovatie van het klooster in Burst (14 huurappartementen, Erpe-Mere) leidde tot 7,4% meerwerken te wijten aan zaken zoals bijkomende afbraakwerken en aanpassingen aan de draagvloeren en dakconstructie.

- In 2014 werd een aanzienlijk aantal werven opgeleverd, waaronder 5 nieuwbouwprojecten voor een totaal aanbestedingsbedrag van ca. 8.591.000 euro. Het totale bedrag aan meerwerken bleef hier beperkt tot ca. 210.000 euro (2,4%), met als voornaamste oorzaken bijkomende afbraakwerken, grondwerken, schilderwerken en planaanpassingen. Bij de renovatieprojecten die in 2014 opgeleverd werden (o.a. onderhoudsschilderwerken in 535 woningen en de renovatie van 16 woningen in Herzele) bedroeg het totale aanbestedingsbedrag ca 2.046.000 euro en de goedgekeurde meerwerken ca. 108.524 euro (5,3%). In 2014 werd ook het project in de Peperstraat (Zandbergen, Geraardsbergen) opgeleverd. Hier werd een schoolgebouw gerenoveerd tot 9 huurappartementen en werden 5 nieuwe woningen met 4 carports gebouwd. De meerwerken bedroegen ca. 5% van het aanbestedingsbedrag en hadden betrekking op grondwerken, het plaatsen van extra isolatie en bijkomend gevelmetselwerk.

- SHM Denderstreek geeft aan dat sommige meerwerken onvermijdelijk zijn, bijvoorbeeld omdat gewijzigde niveaus van infrastructuurwerken keermuren noodzakelijk maken of omdat afbraakwerken eerst goed kunnen ingeschat worden na de gedeeltelijke ontmanteling van een gebouw. Anderzijds hanteert zij ook de beleidskeuze om te werken met goede materialen die de onderhouds- of energiekosten doen dalen. De visitatiecommissie vond echter geen elementen waaruit blijkt dat deze visie in de praktijk ook toegepast wordt.

- De visitatiecommissie is van oordeel dat de percentages meerwerken die SHM Denderstreek goedkeurt globaal gezien hoger zijn dan de percentages die bij de meeste andere SHM's worden vastgesteld en, met uitzondering van de gegroepeerde renovatiewerken voor grote delen van het patrimonium, en in ieder geval boven de norm van 0% liggen. Bovendien komen een aantal oorzaken van meerwerken systematisch terug: bijkomende afbraakwerken, aanpassingen aan funderingen en afvoer van gronden, wat volgens de visitatiecommissie kan wijzen op een gebrek aan voorbereiding. Het uitvoeren van de conditiemeting van de woningen en de daaropvolgende gedetailleerde onderhoudsplanningen leidden bijvoorbeeld wel tot een goede raming van de gegroepeerde renovatieprojecten (vb. onderhoudsschilderwerken en renovatie buitenschrijnwerk), waardoor er hiervoor weinig meerwerken aangerekend kunnen worden.

- De maatschappij stelt de realisatie van 10 wooneenheden per project voorop als minimum economische schaal, bij kleinere projecten is de werkingskost voor de maatschappij te groot. Indien toch gronden aangekocht worden om kleinere projecten te realiseren, dan is daar altijd een bijzondere motivering voor, bijvoorbeeld de expliciete vraag van de gemeente of de stad om dat te oden. Soms worden kleinere projecten ook doorgeschoven naar particulieren die dan verhuren aan het sociaal verhuurkantoor. De visitatiecommissie stelt vast dat de maatschappij daarmee probeert een gepaste oplossing te vinden, zowel voor de grotere (> 10 woningen) als voor de kleinere (< 10 woningen).

- SHM Denderstreek beschikt niet over eigen ontwerprichtlijnen en evenmin over checklists om projecten voor te bereiden. De visitatiecommissie vindt dat de SHM zich bewust is van de basisbeginselen van prijsbewust bouwen, maar stelt ook vast dat deze beginselen niet uitgewerkt zijn in ontwerprichtlijnen die de toepassing van deze beginselen structureert en borgt. De visitatiecommissie beveelt aan om ontwerprichtlijnen uit te werken die de visie van de maatschappij inzake prijsbewust bouwen vertalen naar ontwerpeisen en materiaalkeuzes. Uit dergelijke eigen ontwerprichtlijnen zou de keuze van de maatschappij om te werken met onderhoudsvriendelijke materialen ook beter blijken. Door in die ontwerprichtlijnen meteen ook de visie te vertalen rond aanpasbaar bouwen en milieuvriendelijkheid in functie van betaalbaarheid, kan - zowel voor huur- als voor koopwoningen - aan de ontwerpers consistent hetzelfde uitgangspunt meegegeven worden, kunnen vergetelheden (die vaak leiden tot meerwerken) vermeden worden en kan er aan de raad van bestuur duidelijk gerapporteerd worden of een project conform de eigen ontwerprichtlijnen uitgewerkt werd, of waarom daar mits motivering van afgeweken wordt. De visitatiecommissie raadt ook aan om dit document op te vatten als een levend document dat periodiek bijgewerkt wordt in functie van de ervaringen van de maatschappij op het gebied van materialen, leefbaarheid en uitvoeringsmethodiek.

- De mediaan verkoopprijs voor koopwoningen bedroeg 217.100 euro in 2013 en dat is de hoogste mediaan verkoopprijs van sociale koopwoningen van alle SHM's. In 2010 bedroeg deze mediaan verkoopprijs nog 135.803 euro en in 2011 165.470 euro. SHM Denderstreek legt de grondwaarde van de koopwoningen vast op 75% van de venale waarde. In de verkoopprijs van de woningen zijn geen keukens, geen bevloering en geen binnendeuren voorzien.

- De SHM geeft aan dat de kostprijs van de koopwoningen ook stijgt omdat schattingen in de periode 2009 - 2013 lang op zich lieten wachten. Zo moest de maatschappij meer dan een jaar wachten op het schattingsverslag voor de 13 koopwoningen te Iddergem (Denderleeuw), die in 2012 opgeleverd werden maar pas in 2014 verkocht konden worden. De visitatiecommissie wijst erop dat de schattingsverslagen konden aangevraagd worden vanaf 1 jaar voor de vermoedelijke opleveringsdatum en dat de wetgeving ondertussen aangepast werd zodat de schatting ook kan uitgevoerd worden door een landmeter of een landmeter-expert.

OD 3.2 De SHM verhuurt prijsbewust
Beoordeling: goed

De huurlasten liggen bij SHM Denderstreek hoger dan bij 89% van de andere SHM's. Daar tegenover staat een uitstekende dienstverlening en continue inspanning van de SHM om de huurlasten te beperken. De visitatiecommissie vindt dat de maatschappij hier een goede prestatie neerzet. De visitatiecommissie vraagt dan ook om verder te onderzoeken hoe de maatschappij deze kosten kan verminderen, zonder te raken aan de goede basisdienstverlening. Wat de kosten voor onderhoud en herstelling van de sanitaire installaties betreft, begrijpt de visitatiecommissie dat de maatschappij een goede basisdienstverlening inzake onderhoud wil voorzien, maar de kosten die betrekking hebben op herstellingen omwille van slijtage dienen ten laste genomen te worden door de maatschappij.

- De huurprijs vormt samen met de huurlasten en de kosten voor energie en water één van de belangrijkste uitgaven voor de sociale huurder. De SHM heeft geen invloed op de hoogte van de huurprijs, maar heeft wel een invloed op de hoogte van de huurlasten en de kosten voor het verbruik van energie en water.

- De mediaan huurprijs voor een eengezinswoning bedroeg 268 euro per maand. Bij 2/3 van de SHM's ligt die mediaan huurprijs hoger. Voor de appartementen bedraagt de mediaan huurprijs ongeveer 227 euro per maand. Dat is net hoger dan bij 2/3 van de SHM's. De huurprijsberekening is afhankelijk van de marktwaarde van de woningen en van de inkomsten van de huurder en de SHM heeft hier geen invloed op. Het mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen van de huurders van SHM Denderstreek bedroeg 13.239 euro in 2013 en ook dat was lager dan bij 2/3 van de andere SHM's.

- De huurlasten die door de SHM Denderstreek aangerekend werden bedroegen gemiddeld 366 euro per huurwoning in 2013 en dat is meer dan bij 89% van de SHM's. De huurlasten zijn ook gestegen: in 2012, 2011 en 2010 bedroegen de huurlasten nog respectievelijk 345, 327 en 317 euro per huurwoning. Het aandeel appartementen (die doorgaans aanleiding geven tot meer huurlasten) is 44% en dat is hoger dan bij twee derde van de SHM's, de mediaanwaarde (appartementen ten aanzien van het huurpatrimonium) voor alle SHM's bedraagt ongeveer 35%. Het hogere aandeel appartementen verklaart dus slechts ten dele de hogere huurlasten bij SHM denderstreek.

- SHM Denderstreek probeert de huurlasten te beperken door te kiezen voor duurzame materialen en onderhoudsvriendelijke technische installaties. Zo worden bijvoorbeeld geen houten kroonlijsten, dakranden of gevelbekleding geplaatst, maar wordt gekozen voor andere plaatmaterialen die minder onderhoud vergen. Om te voldoen aan de steeds strenger wordende E-peilen wordt in eerste instantie gekeken om meer isolatie te plaatsen, in plaats

van ventilatiesystemen te installeren die veel onderhoud vergen (vb. type D[3]). Daarnaast organiseert SHM Denderstreek periodiek aanbestedingen om marktconforme prijzen te bekomen voor haar onderhoudscontracten.

- SHM Denderstreek beschouwt het voorzien van een uitstekend onderhoud van de woningen als één van haar kerntaken en heeft zij ervoor gekozen om voor technische installaties en andere gebouwonderdelen onderhoudscontracten af te sluiten. Dat is onder meer het geval voor:
    - Algemeen groenonderhoud: de SHM probeert zoveel mogelijk groen (kosteloos) over te dragen aan de gemeente/stad, maar dat lukt niet altijd omdat de gemeente/stad bijkomende eisen stelt aan de over te dragen infrastructuur;
    - Onderhoud goten en platte daken: de SHM voert het onderhoud van de goten en platte daken zelf uit en rekent deze kosten door aan de huurder; de huurder krijgt evenwel één keer per jaar bij de afrekening van de huurlasten de mogelijkheid om aan te geven dat hij/zij dit deel van het onderhoud zelf wil uitvoeren maar volgens de SHM gaan hier jaarlijks slechts een tiental huurders op in;
    - Onderhoud en herstelling CV, sanitair, ventilatie en regenwaterpompen: de huurders kunnen hiervoor rechtstreeks contact nemen met de externe dienstverlener. In de overeenkomst met de dienstverlener is ook een clausule opgenomen die een wachtdienst organiseert met reactietijden bij verschillende types herstellingen.
    - De sanitaire installatie (o.a. kranen) van de woongelegenheden wordt alle 2 jaar onderhouden. Op deze manier worden herstellingen ten laste van de huurder (vb. kranen) vermeden en stijgt de levensduur van de sanitaire installatie. Bovendien worden door deze werkwijze discussies vermeden met betrekking tot de oorzaak van defecten: slijtage, gebrek aan onderhoud van de vorige huurder of een gebrek aan onderhoud door de huidige huurder. Door het kraanwerk en de volledige sanitaire installatie periodiek te onderhouden, is er volgens de SHM veel minder kans op lekkende kranen en spoelbakken en wordt ook het “verloren” watergebruik tot nul herleid, wat gunstig is voor de huurder. In 2013 bedroeg de prijs voor de huurder per onderhoudsbeurt 67,9 euro (tweejaarlijks) terwijl de jaarlijkse vergoeding voor de herstellingen en de wachtdienst 24,6 euro bedroeg.
    - Onderhoud brandbeveiliging.
    - Onderhoud van poorten, slagbomen en liften.

  De huurders waarmee de visitatiecommissie sprak waren tevreden over de aangeboden dienstverlening en ook de woon- en welzijnsactoren hadden geen kennis van bezwaren van huurders over deze werkwijze.

- Wanneer de samenstelling van de huurlasten per woning meer in detail bekeken wordt, dan blijken 15 euro huurlasten andere dan onderhoud en leveringen te zijn, voornamelijk het afstand van verhaal – 11,7 euro. Van het resterende bedrag van 351 euro onderhoudskosten is 72,7 euro voor het onderhoud van groenruimten en slechts 2,83 euro voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen. Uit de cijfers die de SHM overmaakte tijdens de visitatie blijkt dat de kosten voor het onderhoud van groenruimtes tot 290 euro per jaar bedraagt voor sommige woningen, maar de maatschappij neemt geen initiatieven om deze kosten te verlagen en dat vindt de visitatiecommissie toch een gemiste kans. Verder springt de kost voor het onderhoud van de technische installaties (ventilatiesystemen, regenwaterpompen,…) in het oog: 167 euro per verhuurde woning lijkt op het eerste gezicht hoog, maar deze kost omvat ook de kosten voor onderhoud van poorten en slagbomen,

[3] Zie vorige voetnoot.

brandpreventie (brandblussers, haspels, noodverlichting, rookmelders); het ventilatiesysteem en het onderhoud van de sanitaire installaties.
De kosten voor het onderhoud van de CV/boilers (93,7 euro) en het onderhoud van de liften (8,4 euro) zijn vergelijkbaar met soortgelijke kosten van andere huisvestingsmaatschappijen. In het project Brouwershof te Geraardsbergen werd een eigen containerpark georganiseerd, waarbij de huurders 2 keer per week hun afval kunnen deponeren en waarbij de maatschappij instaat voor de ophaling ervan tegen vergoeding (8.900 euro per jaar). Met dit project probeert de maatschappij de leefbaarheid in de wijk te verhogen door een eigen oplossing te bieden voor de afvalophaling en daar terzelfdertijd ook de bewoners bij te betrekken.

- Het reinigen van de gemeenschappelijke delen in appartementsgebouwen (44% van het patrimonium) gebeurt door de huurders zelf. SHM Denderstreek zorgt voor een schema met een beurtrol, die wordt opgehangen in de hall zodat elke huurder kan zien wanneer het zijn beurt is. Op deze manier probeert de maatschappij de kosten voor onderhoud van de gemeenschappelijke delen te beperken. Bij de afrekening van de huurlasten bezorgt de SHM ook een 'winterbrief' aan de huurders, waarin een aantal onderhoudstips opgenomen worden om te vermijden dat de huurders extra kosten zouden hebben door vorstschade of verbruiksverliezen. De maatschappij heeft zich ook ingeschreven in de groepsaankoop elektriciteit die door de VVH werd georganiseerd, met het oog op het beperken van de kosten voor het gemeenschappelijk elektriciteitsverbruik.

- De uitgaven van de sociale huurder voor energie en waterverbruik worden beïnvloed door de staat van het patrimonium en de keuzes die de SHM daarbij maakt. Zoals aangegeven bij OD 2.1 heeft SHM Denderstreek ervoor gezorgd dat haar patrimonium in een goede staat is, en heeft zij ook aandacht voor het plaatsen van bijkomende isolatie en waterbesparende maatregelen, waardoor dat ook een prestatie vormt die tot lagere huurlasten leidt.

- De visitatiecommissie stelt vast dat SHM Denderstreek een uitstekende dienstverlening inzake onderhoud van de sociale huurwoningen wil aanbieden, enerzijds om de huurder te ontlasten en anderzijds om ervoor te zorgen dat het patrimonium in een goede staat blijft. Uit de gesprekken met de huurders en de woon- en welzijnsactoren blijkt ook dat de maatschappij daar in grote mate in slaagt. De visitatiecommissie vindt dat de maatschappij hier een goede prestatie neerzet omdat tegenover de hogere huurlasten ook een betere dienstverlening staat. De kosten voor het groenonderhoud zijn echter zeer hoog bij sommige woningen. De visitatiecommissie vraagt dan ook om te onderzoeken hoe de maatschappij deze kosten verder kan verminderen. Voor wat betreft de kosten voor onderhoud en herstelling van de sanitaire installaties begrijpt de visitatiecommissie de werkwijze van de maatschappij, maar vindt zij dat een deel van de kosten ook ten laste zouden moeten genomen worden door de maatschappij, gezien sommige herstellingen ook dienen te gebeuren omwille van slijtage.

PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

Eindoordeel: voor verbetering vatbaar

De visitatiecommissie vindt dat de SHM zich bewust is van de basisbeginselen van prijsbewust bouwen, maar stelt ook vast dat de toepassing van deze beginselen niet gewaarborgd wordt doordat er geen ontwerprichtlijnen zijn uitgewerkt en er frequent contractwijzigingen nodig zijn. De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties van de SHM op dit punt voor verbetering vatbaar zijn, zowel voor de huuractiviteiten als voor de koopactiviteiten.

De huurlasten liggen bij SHM Denderstreek hoger dan bij 89% van de andere SHM's. Daar tegenover staat een uitstekende dienstverlening en blijvende inspanning om de huurlasten te beperken. De visitatiecommissie vindt dat de maatschappij hier een goede prestatie neerzet omdat tegenover de hogere huurlasten ook een betere dienstverlening staat. De kosten voor het groenonderhoud zijn echter zeer hoog voor sommige woningen en de visitatiecommissie vraagt dan ook om verder te onderzoeken hoe de maatschappij deze kosten kan verminderen. Voor wat betreft de kosten voor onderhoud en herstelling van de sanitaire installaties begrijpt de visitatiecommissie de werkwijze van de maatschappij, maar vindt zij dat een deel van de kosten ook ten laste zouden moeten genomen worden door de maatschappij, gezien sommige herstellingen ook dienen te gebeuren omwille van slijtage.

4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

OD 4.1 De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid
Beoordeling huuractiviteiten: goed

De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van SHM Denderstreek voor de woonzekerheid van haar huurders als goed: er is een goede procedure huurdersachterstallen met strikte en korte termijnen, waarbij ook de OCMW's worden betrokken. Dit zorgt ervoor dat huurdersachterstallen niet onnodig oplopen en de woonzekerheid wordt ook vergroot door het feit dat voor alle problematische dossiers ook samengewerkt wordt met welzijnsactoren, zoals het CAW. Daardoor zijn huurdersachterstal en uithuiszettingen beperkt.

- Denderstreek beschikt over een procedure huurdersachterstallen. De procedure voorziet een eerste aanmaningsbrief rond de 15de van de eerste maand na niet betaling van de huur of huurlasten of het niet naleven van een afbetalingsplan; deze brief wordt niet aangetekend verstuurd. Rond de 15de van de tweede maand wordt een tweede schrijven gericht en wordt ook het OCMW aangeschreven. Indien de huurder dan nog niet reageert wordt in maand 3 aangetekend de opzeg betekend. Indien een huurder wel reageert of zelf contact opneemt, in gelijk welke fase, dan wordt steeds gezocht naar een oplossing, doorgaans een afbetalingsplan. (Telefonisch) Contact vanuit de SHM is niet opgenomen in de procedure, uit de dossiers die de visitatiecommissie heeft opgevraagd en de werkwijze beschreven in de nota 'Sociaal Beleid' (ontvangen na de presentatie van het concept visitatierapport) , blijkt dat dit wel degelijk gebeurt.
  De opzegtermijn bedraagt 3 maand en hoewel dit niet in de procedure wordt vermeld, wordt ook steevast het CAW ingeschakeld indien er een uithuiszetting dreigt. In totaal werden er in 2013 aan 12 huurders een opzeg betekend. De visitatiecommissie raadt aan om de procedure voor beide punten (telefonisch contact en het inschakelen van het CAW) in overeenstemming te brengen met de werkelijke werkwijze.

- De SHM heeft geen procedure ten aanzien van problematische wooncultuur. Maar ze neemt wel haar verantwoordelijkheid in de opvolging van dossiers waarbij problemen gekend zijn. Dit gebeurt enerzijds door de dienst huurdersadministratie en anderzijds door de technische dienst die ter plaatse gaat, vaststelt welke problemen er zijn met betrekking tot huurdersoverlast of problematische wooncultuur en nagaat of deze nu worden aangepakt.
  Op vraag van de huurder, de verhuurder of een dienst die de huurder/verhuurder begeleidt/ondersteunt kan een aanvraag ingediend worden bij de dienst preventieve woonbegeleiding van het CAW indien er sprake is van woonoverlast of huurachterstal en er is sprake van een dreigende uithuiszetting. De visitatiecommissie heeft de meest recente dossiers kunnen inkijken en vastgesteld dat de registratie en opvolging (ten dele ook door externe partners) op een degelijke manier werd opgenomen.
  De begeleiding van de huurder bestaat uit een driehoeksoverleg tussen SHM Denderstreek, de huurder en het CAW, het opmaken van een begeleidingsovereenkomst, opvolging via wekelijkse huisbezoeken en evaluatiegesprekken na 3, 6 of 9 maand. Indien de begeleiding werd stopgezet is het steeds mogelijk om de begeleiding terug op te starten. In het totaal werd het CAW reeds 20-tal keer ingeschakeld in voor huurders van SHM Denderstreek.

- De financieel verantwoordelijke van SHM Denderstreek beschikt over een overzicht per huurder van de al dan niet aanwezige huurdersachterstal. De medewerkers van de huurdersadministratie hebben een sluitende opvolging van dossiers met waarbij sprake is van problematische wooncultuur, huurbeëindigingen en de gedwongen uithuiszettingen. De SHM heeft op die manier zicht op de woonzekerheid van haar huurders.

- Er werden in 2014 6 huurcontracten beëindigd op vraag van de maatschappij. Op een patrimonium van 1800 woningen is dit niet veel. Het betrof 3 dossiers van huurdersachterstal, 1 dossier met leefbaarheidsproblemen en 2 dossiers waarin huurdersachterstal en leefbaarheidsproblemen voorkomen.
  Bovendien heeft de visitatiecommissie de dossiers onderzocht en uit alle dossiers blijken veelvuldige pogingen van de SHM om een uithuiszetting te vermijden. Dit betreft zowel door contactname met de huurders alsook door het inschakelen van externen (o.a. CAW en OCMW's).

- SHM Denderstreek heeft geen samenwerkingsakkoorden met OCMW's voor de begeleiding en opvolging van huurders. De samenwerking bij huurdersachterstal lijkt evenwel goed te functioneren en hierbij worden OCMW's steeds op de hoogte gebracht bij mogelijke uithuiszetting, zoals dit in de procedure is opgenomen. Bij problemen rond overlast of leefbaarheid geven de OCMW's aan niet steeds tijdig op de hoogte te worden gebracht door de SHM. Op dit vlak valt het te overwegen om hieromtrent concrete afspraken met het OCMW te maken, zodat alle actoren op een efficiënte manier kunnen samenwerken om uithuiszettingen te voorkomen

- De opvolging van de huurders gebeurt enerzijds bij de dienst klantenadministratie, alsook bij de technische dienst die de oren en ogen zijn op het terrein. Verder gebeurt de opvolging van betalingen door de financiële dienst. Deze verschillende diensten werken in eerste instantie vooral reactief: na melding van een probleem, klachten of wanbetaling wordt een oplossing gezocht. Uit de gesprekken met de visitatiecommissie bleek dat de SHM geen proactieve benadering van de huurders organiseert (vb zelf of in samenwerking met de gemeente), van waaruit zij potentiële problemen in een vroeger stadium zou kunnen voorkomen.

OD 4.2 De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan
Beoordeling huuractiviteiten: voor verbetering vatbaar
Beoordeling koopactiviteiten: goed

SHM Denderstreek lijkt in haar huur- en koopprojecten weinig leefbaarheidsproblemen te ondervinden. De SHM heeft echter geen duidelijke en onderbouwde visie geformuleerd op leefbaarheid en leefbaarheidsaspecten. In het "ondernemingsplan 2020" is de focus beperkt tot "*de netheid van het openbaar domein, het onderhoud van de woningen en hun onmiddellijke omgeving" en de opvolging van individuele problemen"*. Uit de visitatiegesprekken met zowel internen als externen bleek duidelijk dat dit niet de focus van de maatschappij is en dat ze hiervoor vooral rekent op externen zoals het CAW. De visitatiecommissie kent voor de beoordeling van de huuractiviteiten dan ook de score voor verbetering vatbaar toe.

Voor de koopactiviteiten betreft het voorkomen en opvolgen van leefbaarheidsproblemen vooral het hebben van aandacht voor stedenbouwkundige elementen. Gezien de voortrajecten en uitgebreide besprekingen die de SHM voert over haar projecten, en de brede appreciatie op dit vlak bij de externe actoren kent de visitatiecommissie hiervoor een goede score toe. Uiteraard geldt deze appreciatie ook voor de huurprojecten, maar bij de beoordeling van de prestaties voor huuractiviteiten voor deze doelstelling wordt ook en vooral rekening gehouden met de prestaties van de SHM na realisatie van de huurwoning.

- In het patrimonium van SHM Denderstreek komen weinig leefbaarheidsproblemen voor. Toch is uit de gesprekken met de dienst huurdersadministratie en de technische dienst gebleken

dat er wel degelijk samenlevingsproblemen zijn. De SHM geeft aan dat men bij klachten van overlast of leefbaarheid steeds zeer kort op de bal tracht te spelen. De registratie van meldingen en klachten met betrekking tot leefbaarheid gebeurt door de huurdersadministratie. Het zijn echter de medewerkers van de technische dienst die ter plaatse gaan om het probleem te onderzoeken. De registratie gebeurt inderdaad zeer nauwgezet, maar beide diensten gaven aan dat de opvolging hiervan niet tot hun kerntaken behoort, dat zij hiervoor onvoldoende tijd hebben en hiervoor ook niet opgeleid zijn.
De SHM heeft wel een samenwerkingsakkoord met het CAW om eventuele probleemhuurders op te volgen, maar dit betreft individuele huurdersondersteuning. Er mag verwacht worden dat de SHM ook over leefbaarheidsproblemen, zoals afval, overlast en geluid, op het niveau van haar patrimonium of deel daarvan een aanpak ter preventie en remediëring zou opzetten.

- De SHM geeft aan dat - indien dit nodig zou zijn - de organisatie van een bewonersvergadering mogelijk is. Bij navraag is dit één keer gebeurd bij een probleem in het complex Concordia (Geraardsbergen), dit is evenwel niet succesvol gebleken: er werden vooral technische problemen aangekaart en geen leefbaarheidsproblemen.

- In de verslagen van de raad van bestuur of het directiecomité komt het item leefbaarheid nauwelijks aan bod. Dit wordt enkel aangehaald als argumentatie om over te gaan tot de beslissing van uithuiszetting. In het lokaal woonoverleg brengt de SHM de thematiek niet naar voor maar wordt vooral de stand van zaken van projecten besproken.

- De SHM geeft aan dat men heeft ingezet op het ondersteunen van een wijkkermis en het creëren van ontmoetingsplaatsen voor huurders. In Zottegem (wijk “Bijloke”) en Lede (wijk “Kleine Kouter”) werd geïnvesteerd in het voorzien van een clubhuis, een visvijver en de aanleg van een petanquebaan. In Zottegem (wijk “Bijloke”), Haaltert (wijk “Middelkouter”) en Outer (wijk “Molenkouter”) ondersteunt de SHM de organisatie van een wijkkermis. De visitatiecommissie vindt het positief dat de SHM zich hiervoor inzet, maar mist een overkoepelende visie en de evaluatie van de effectiviteit van deze maatregelen.

- De SHM geeft ook aan deel te nemen aan de wijkcomités te Zottegem en Lede. Deze worden georganiseerd op vraag van de bewoners. Uit de informatie die de visitatiecommissie heeft opgevraagd dateert de laatste deelname van de SHM aan een overleg van het buurtcomité Kleine Kouter uit Lede uit 2012, een verdere verslaggeving is er niet. Voor de wijk Bijloke dateert de laatste deelname uit 2007.

- Ten slotte gaven ook de externe actoren in het bijzonder de OCMW’s aan dat zij vaak te laat op de hoogte worden gebracht, indien er zich specifieke leefbaarheidsproblemen voordoen. Op dit vlak lijkt het daarom goed dat er concrete werkafspraken worden gemaakt met die actoren voor de toekomstige aanpak., zoals dit bij de huurdersachterstal het geval is. (zie ook 4.1)

- In de koopprojecten van SHM Denderstreek worden noch door de maatschappij noch door de woon- en beleidsactoren leefbaarheidsproblemen gesignaleerd. De SHM neemt ook geen specifieke leefbaarheidsinitiatieven, maar onderscheidt zich wel door het overleg met bewoners voordat men start met een project. Bovendien is er in de recente projecten ook een sterke mix van typologieën, wat sowieso de leefbaarheid ten goede komt. Ook de verschillende actoren gaven aan dat het technische kennis en de ‘bouwskills’ de sterkte is van deze maatschappij, wat de goede prestaties op OD 1.1 en 1.2 verklaren. Ook de vele overlegmomenten en de ruimte die de SHM maakt via de verschillende voorbesprekingen

bevestigen dit en dat wordt door de partners (in het bijzonder de stedenbouwkundige diensten) sterk geapprecieerd.

De visitatiecommissie stelt vast dat SHM Denderstreek in haar projectrealisatie een brede benadering heeft waarbij zowel ruimte is voor overleg met actoren als bewonersoverleg. Tegelijk ziet de visitatiecommissie dat een visie of aanpak van leefbaarheidsproblemen bij zittende huurders afwezig is. De maatschappij beperkt zich tot de opvolging van meldingen, klachten van huurders, externen of de technische dienst. Dit is steeds gericht op het individuele probleem (vaak overlast) en steeds reactief. Bovendien geven de eigen diensten waarvan de SHM zegt dat ze hierop steunt om dit op te volgen, zelf aan dat ze hier onvoldoende ruimte en knowhow voor hebben. De visitatiecommissie beveelt de SHM dan ook aan om voor de huurwoningen een visie op de aanpak en verbetering van de leefbaarheid in het patrimonium te ontwikkelen, daaraan ook concrete doelstellingen (en verantwoordelijkheden) te koppelen en de realisatie ervan goed op te volgen. Een visie moet verder gaan dan de opvolging van individuele huurdersproblemen, maar werkt gericht op een thema (bijvoorbeeld afval of sluikstort) of wijkgericht. Door een proactieve benadering kan de SHM problemen detecteren vooraleer dat deze ernstig worden, is ze beter op de hoogte over wat gebeurt binnen het patrimonium en kent ze de aandachtspunten, waardoor ze kan ingrijpen vooraleer het sociale en financiële kostenplaatje te hoog oploopt.

OD 4.3 De SHM betrekt bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer

Beoordeling huuractiviteiten: voor verbetering vatbaar

Er zijn geen bewonersgroepen bij de huurders van de SHM. De eventuele mogelijkheden die de wijkcomités in Zottegem en Lede zouden kunnen bieden hiertoe, worden door de SHM niet benut. Bovendien blijkt uit het ontbreken van dit item in de verslagen van de raad van bestuur, het directiecomité, het ondernemingsplan, het lokaal woonoverleg, alsook uit de gesprekken met zowel externen als internen dat dit ook geen prioriteit is voor de SHM. De visitatiecommissie vindt dat de SHM meer inspanningen kan doen om bewonersgroepen te betrekken bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer. Daarom geeft ze de beoordeling 'voor verbetering vatbaar'.

- In de verslagen van de raad van bestuur of het directiecomité komt het betrekken van huurders bij sociale huurprojecten en de werking niet aan bod. In het ondernemingsplan geeft de SHM aan dat ze "*tracht bepaalde huurders ertoe aan te zetten om als aanspreekpunt en contactpunt met de SHM fungeren, zodat er een snelle link kan gelegd worden tussen de SHM en de bewoners*".
  De visitatiecommissie heeft van de SHM een lijst gekregen van de 10 aanspreekpunten. De helft hiervan werd gecontacteerd. Alle vijf huurders gaven aan dat ze niet wisten dat ze deze functie hadden en dit ook nooit was gevraagd, noch dat men ooit door de SHM is gemotiveerd om zaken of meldingen door te geven.

- In de gesprekken met de externe actoren, in het bijzonder de woon- en de welzijnsactoren, werd aangegeven dat bewoners niet betrokken werden bij de werkingen dat dit een element is waar deze maatschappij minder aandacht aan besteedt.

- De SHM neemt ook deel aan de buurtcomités te Zottegem en Lede welke worden georganiseerd door de bewoners. De frequentie en intensiteit van deze overlegmomenten is evenwel onregelmatig (zie ook 4.2). Inhoudelijk werken deze comités vooral rond de organisatie van wijkfeesten of andere activiteiten. In de rest van het patrimonium, zoals onder meer de Concordia-site te Geraardsbergen waar de SHM meer dan 100 woningen verhuurt, bestaat dit niet. Dit heeft uiteraard te maken met het feit dat het initiatief hier

volledig bij de wijkbewoners ligt, en de gemeente noch de SHM hierbij geen initiatief neemt. Uit de gesprekken met directie en raad van bestuur blijkt duidelijk dat zij de bal volledig in het kamp leggen van de huurders op dit vlak terwijl het ondersteunen van huurders in bewonersparticipatie of tot de vorming van bewonersgroep wel tot het takenpakket van SHM behoort.

- De maatschappij vindt dat inspraak beperkt moet blijven tot die zaken waarover de bewoners inzicht kunnen verwerven. Of zoals dit tijdens de gesprekken werd benoemd: inspraak zonder inzicht leidt tot uitspraak zonder uitzicht. Het is correct dat inspraak zonder kennis niet relevant is, maar de visitatiecommissie kon geen sporen vinden van initiatieven van de maatschappij om het inzicht van bewoners met betrekking tot sociale huurprojecten en wijkbeheer te vergroten.

- Bij een nieuw project wordt zowel voor de vergunningsaanvraag als bij de oplevering een infovergadering voor de buurt georganiseerd. Hiervoor worden de bewoners in een straal van 100m, de lokale pers en de lokale beleidsverantwoordelijken gecontacteerd. De visitatiecommissie apprecieert deze inspanningen, maar dit vervangt uiteraard niet de inspanningen die zouden kunnen gebeuren naar zittende huurders toe.

De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om een visie en strategie op bewonersbetrokkenheid te ontwikkelen en in de praktijk te brengen. De SHM heeft voor deze operationele doelstelling 4 kerntaken[4], hoe ze deze kerntaken invult kan ze uiteraard zelf bepalen. Het uitbouwen van een visie en strategie zal de effectiviteit en efficiëntie van de ze inspanningen verhogen. Dit zorgt voor een wederzijds leerproces dat niet alleen de leefbaarheid binnen het patrimonium van de wijken ten goede komt, maar ook de werking van de maatschappij kan verbeteren. Daarvoor raadt de visitatiecommissie aan om eerst een duidelijke visie te ontwikkelen en om de huurders en het personeel te betrekken bij het opzetten van de strategie en acties om die vorm te geven. Dit zal de kans op slagen sterk verhogen. De SHM kan zich hierbij laten inspireren door andere projecten of andere initiatieven. Er was bijvoorbeeld enkele jaren geleden het traject 'Tweezijdig+'[5] in West-Vlaanderen waarbij op communicatie en tevredenheid gewerkt werd samen met de huurders.

OD 4.4 De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners
Beoordeling huuractiviteiten: voor verbetering vatbaar

De huisvestingsondersteuning bij SHM Denderstreek wordt deels door de huurdersadministratie opgenomen, en deels door de technische dienst. De dienst huurdersadministratie volgt de meldingen en klachten op en de intake van nieuwe huurders. De technische dienst staat vooral in voor de opvolging van technische problemen en onderhoud. Het is duidelijk dat beide diensten

---

[4] Huurdersvergaderingen organiseren waar ruimte wordt gecreëerd voor mogelijke problemen of bedenkingen van de huurders en waar samen met de betrokkenen gezocht wordt naar oplossingen.

Huurdersvergaderingen organiseren om huurders te informeren over en nauw te betrekken bij noodzakelijke verhuisbewegingen omwille van renovaties of van andere, voor de bewoners ingrijpende veranderingen.

Initiatieven nemen om het informeren van en communiceren met de huurders mogelijk te maken en te bevorderen.

Constructieve huurdersinitiatieven ondersteunen en begeleiden in overleg met de betrokkenen.

[5] http://www.samenlevingsopbouwwvl.be/nl/wonen/

deze taken goed opnemen en er is ook een goede wisselwerking tussen beide diensten. Het opvolgen van problemen met huurders die specifieke sociale problemen hebben, zoals bijvoorbeeld een problematische wooncultuur, overlast of burenruzies worden ook gedeeld opgenomen door deze diensten. Voor beide diensten is dit echter een taak die er 'bij' komt en waarvan ze eerlijk aangeven er te weinig tijd voor te hebben en/of er niet voor opgeleid te zijn. Ook uit de verschillende gesprekken met actoren bleek dat dit een aandachtspunt is voor de SHM, met name huurders die moeilijkheden ondervinden om aan de (niet-financiële) huurdersverplichtingen te voldoen of specifieke ondersteunings- of begeleidingsnoden hebben zelf of in overleg met de betrokkene door het OCMW of een andere welzijnsinstelling te laten begeleiden.
Omdat de SHM voor deze taken onvoldoende ondersteuning kan bieden aan haar huurders geeft de visitatiecommissie voor deze OD de score voor verbetering vatbaar.

- Het draaiboek prestatiebeoordeling verwijst naar drie basisbegeleidingstaken waaraan een SHM dient te voldoen. In het ministerieel besluit van 21 december 2007 worden in artikel 6 § 1 de 'basisbegeleidingstaken' van de sociale verhuurders omschreven. Een aantal van deze taken kunnen worden beschouwd als huisvestingsondersteuning, met name:

  "7° huurders die moeilijkheden ondervinden om aan de huurdersverplichtingen te voldoen, hierover tijdig aanspreken en in overleg met de betrokkenen zoeken naar een oplossing en waar nodig doorverwijzen naar het OCMW of een andere welzijnsinstelling;
  8° huurders met huurachterstallen tijdig en nauwgezet opvolgen en zo nodig, in overleg met de betrokkene, naar het OCMW of een andere gespecialiseerde welzijnsinstantie voor budgetbegeleiding doorverwijzen;
  9° huurders met specifieke ondersteunings- of begeleidingsnoden in overleg met de betrokkene doorverwijzen naar het OCMW of een andere welzijnsinstelling."

- Met betrekking tot de opvolging van huurdersachterstallen vindt de visitatiecommissie dat de SHM hier goed werk verricht (zie OD 4.1). Met betrekking tot "huurders die moeilijkheden ondervinden om aan de huurdersverplichtingen te voldoen" en "huurders met specifieke ondersteunings- of begeleidingsnoden in overleg met de betrokkene doorverwijzen naar het OCMW of een andere welzijnsinstelling" constateert de visitatiecommissie evenwel problemen. In de hierboven geschetste procedure (zie OD 4.1) is de inschakeling van het CAW niet opgenomen en ook het verwittigen van het OCMW is pas voorzien nadat de opzeg gegeven werd. Volgens de SHM wordt er op meerderemomenten ook telefonisch en/of per e-mail contact opgenomen met het OCMW en/of het CAW, maarzowel degenen die binnen de SHM hiervoor verantwoordelijk zijn, als de externe actoren geven aan dat de SHM hier beter werk kan verrichten. De verantwoordelijken binnen de SHM, met name de dienst huurdersadministratie alsook de technische dienst geven aan dat ze hiervoor te weinig tijd hebben en onvoldoende opgeleid zijn. De externe actoren, in het bijzonder de OCMW's, geven aan dat de SHM hier te weinig aandacht aan besteed en dat ze vaak te laat worden ingeschakeld.

- De inschrijvingen voor kandidaat-huurders bij de SHM kunnen zowel op het kantoor, als via de OCMW's gebeuren. De SHM stelt hiervoor de nodige formulieren ter beschikking en de huurders die naar het kantoor komen krijgen hiervoor ook de nodige begeleiding. De SHM geeft aan dat bij de inschrijving van de kandidaat-huurders er ook de nodige ruimte is om de situatie van de kandidaat-huurders te bekijken en hen ook te wijzen op mogelijke alternatieven (SVK) of andere vormen van ondersteuning (bijvoorbeeld budgetbegeleiding via het OCMW). De SHM geeft ook aan dat er bij inschrijving specifiek aandacht is voor versnelde toewijzing van kandidaat-huurders indien de noodzaak zich zou voordoen, uit het gesprek met

de directie bleek dat dit voor de SHM een heel belangrijk aandachtspunt was. Bij verdere navraag heeft de visitatiecommissie wel moeten vaststellen dat er in 2014 slechts 5 versnelde toewijzingen zijn gebeurd en dat deze alle interne mutaties betroffen, met uitzondering van 1 huurder die het recht verkreeg om in de woning te blijven nadat haar moeder (de geregistreerde huurder) overleden was. Geen enkele versnelde toewijzing betrof dus een nieuwe kandidaat-huurder.

- Indien er een woning beschikbaar komt, worden uit de lijst van kandidaat-huurders in principe de eerste vier geschikte kandidaten verwittigd, bij appartementen worden soms meer mensen aangeschreven. De eerste kan eerst bevestigen, de overige krijgen de vermelding dat er nog kandidaten zijn die vóór hen op de lijst staan. De kandidaat krijgt veertien dagen de tijd om te reageren, al constateert de visitatiecommissie wel dat hiermee flexibel wordt omgesprongen en dat kandidaten ook telefonisch gecontacteerd worden als ze niet reageren. Nieuwe huurders worden door de dienst huurdersadministratie opgevolgd. Er wordt voldoende tijd genomen om het contract en het intern huurreglement uit te leggen.

- SHM Denderstreek verwacht van de kandidaat-huurders dat ze zelf de woning bezoeken en hiervoor een afspraak maken met de nog zittende huurder. De zittende huurder wordt hier wel van verwittigd door de SHM. De plaatsbeschrijving met de intrekkende huurder gebeurt tegelijkertijd met deze van de uittrekkende huurder. De SHM doet voorafgaand geen inspectie van de woning, behalve bij interne mutaties. Indien er zich ernstige problemen voordoen met de staat van de woning bij een nieuwe verhuring, gaat de maatschappij ervan uit dat dit wel gemeld zal worden door de nieuwe huurder. Met deze aanpak wil men de tijd van niet-bewoning (en huurderving) tot een minimum beperken. Uit gesprekken met de woonactoren bleek evenwel dat dit niet evident is en nieuwe huurders die geconfronteerd werd met een woning in slechte staat, zich toch aan hun lot overgelaten voelden. De visitatiecommissie suggereert dat men ofwel toch zelf een preventief plaatsbezoek uitvoert ofwel hiermee rekening houdt in de communicatie met de kandidaat-huurder en deze wijst op de mogelijke herstellingen die er nog kunnen gebeuren. De visitatiecommissie heeft immers meerdere dossiers opgevraagd waarbij melding was van een dergelijke situatie en telkens bleek de opvolging vanuit de technische dienst adequaat. Het betreft dus veeleer een communicatieprobleem dan een feitelijk gebrek aan kwaliteitsopvolging.

- Inzake de huurwaarborg heeft de SHM beslist dat enkel een waarborg in geld aanvaard wordt, ook indien de huurwaarborg gevestigd wordt door het OCMW. Ook een bankwaarborg, waarbij de huurder de mogelijkheid heeft om deze in schijven te betalen aan de bank, wordt niet aanvaardt. De SHM is wel bereid om een afbetalingsplan toe te staan voor de huurwaarborg, en dit op maximum 50% van het bedrag. De OCMW's in het werkingsgebied betreuren het feit dat de SHM geen bankwaarborg aanvaardt, terwijl het wettelijk de huurder is die kan bepalen welke vorm van huurwaarborg er wordt gesteld.

- De SHM volgt verder de nieuwe huurders niet systematisch op met een preventieve controle, telefonisch of via huisbezoek. De opvolging van meldingen en klachten gebeurt door de dienst huurdersadministratie. De registratie van deze klachten of meldingen gebeurt adequaat, indien nodig wordt de technische dienst ingeschakeld en gaat deze ter plaatse.

- De opvolging van technische problemen door de technische dienst gebeurt vrij nauwgezet. Alle handelingen worden in socio-pack bijgehouden. De kwaliteit van de woningen en de nauwgezette opvolging ervan is één van de sterktes van deze SHM. Alle actoren gaven in de gesprekken aan dat de SHM hier goed werk levert, ook het beperkt aantal huurders dat de visitatiecommissie heeft gesproken kunnen ontmoeten kon dit onderschrijven.

- SHM Denderstreek werkte in het kader van het project AIPA ‘aging in place Aalst’ van de Stad Aalst samen met Dewaco rond het thema 'Levenslang Thuis Wonen”, maar de betrokken woonactoren geven aan dat er binnen de SHM geen echte contactpersoon is die de huurders kent en het project voldoende kon trekken.

De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om verder werk te maken van haar basisbegeleidingstaken ten aanzien van huurders met specifieke ondersteunings- of begeleidingsnoden en hiervoor ruimte te maken binnen de organisatie. De SHM is zelf voldoende goed geplaatst hoe men dit het beste invult, maar het lijkt aangewezen om dit specifiek toe te wijzen als apart takenpakket met een daarvoor aangeduide verantwoordelijke. Op dit moment lijkt de verdeling over twee diensten immers geen garantie voor een kwalitatieve dienstverlening.

PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

Eindoordeel algemeen: voor verbetering vatbaar

Eindoordeel huuractiviteiten: voor verbetering vatbaar
Eindoordeel koopactiviteiten: goed

De visitatiecommissie stelt vast dat Denderstreek een goede woonzekerheid kan garanderen door een opvolging van alle dossiers waar een mogelijke beëindiging van het huurcontract zich aanbiedt, zowel op het vlak van huurdersachterstal als bij gebeurt correct.

Wat de aanpak van leefbaarheidsproblemen betreft stelt de visitatiecommissie vast dat, hoewel er weinig problemen zijn binnen het patrimonium van SHM, zowel actoren alsook de interne diensten binnen de SHM aangeven dat hier weinig aandacht of onvoldoende tijd voor is. Hetzelfde geldt ook voor huurders met specifieke begeleidings- of ondersteuningsnoden. Ofschoon de maatschappij een goede opvolging geeft aan klachten, meldingen en technische problemen, kan de maatschappij hier betere prestaties leveren.

Inzake bewonersbetrokkenheid constateert de visitatiecommissie dat de SHM hierover geen eigen visie of benadering heeft ontwikkeld, noch dat er in de werking sporen zijn dat hieraan gewerkt wordt.

4.5 PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar
Beoordeling: goed

De visitatiecommissie meent dat de financiële leefbaarheid van de SHM Denderstreek goed is. De netto winstmarge uit de gewone bedrijfsuitoefening wordt sterk beïnvloed door gerealiseerde meerwaardes op de verkochte koopwoningen (positief) en de kosten voor het onderhoud van het huurpatrimonium (negatief). De SHM beschikt ook over een aanzienlijke grondvoorraad die de financiële leefbaarheid in de komende jaren verzekert.

- De gecorrigeerde liquiditeitsratio - de mate waarin de maatschappij op korte termijn aan haar financiële verplichtingen kan voldoen - bedroeg 0,58 in 2013 en 0,54 in 2012. In 2010 en 2011 bedroeg deze ratio nog 1,55 en 1,3. Voor deze parameter situeert de SHM Denderstreek zich bij de 22 SHM's met de laagste gecorrigeerde liquiditeitsratio. De liquiditeitsratio in de prestatiedatabank houdt geen rekening met de voorraad gebouwde maar nog niet verkochte woningen, terwijl deze bij een gemengde maatschappij wel een belangrijke rol speelt. Die voorraad omvat immers gebouwde maar nog niet verkochte koopwoningen waarvan de kosten zich in de loop van 1 à 3 jaar opstapelen en waarvan de opbrengsten pas nadien (in het jaar van verkoop) komen. Indien de liquiditeit in de ruime zin wordt berekend - waarbij de voorraad gebouwde maar nog niet verkochte woningen wel meegeteld wordt in de teller van de ratio – dan is de liquiditeitsratio voor SHM Denderstreek steeds groter dan de vooropgestelde norm van 1, met name 1,38 in 2012 en 1,49 in 2013. In 2013 voldeden 55% van de SHM's aan deze norm.

- De netto vrije cashflow marge uit de gewone bedrijfsvoering – de verhouding tussen de periodiek terugkerende uitgaven en de terugkerende inkomsten – is gedaald van 102% in 2010, naar 90% in 2011 en 2012, maar is in 2013 terug gestegen tot 95%. Voor deze parameter wordt een norm maximaal 85% vooropgesteld, omdat dat de versterking van het eigen vermogen toelaat. In 2013 voldeden 15% van de SHM's aan deze norm. De belangrijkste oorzaak van deze slechtere verhouding is een toename van de kosten voor onderhoud met 38,6% en de kosten voor personeel met 14,8%. Deze ratio wordt ook licht vertekend door het volledig meenemen van de uitgaven voor personeel (dat zowel voor de koop – als huursector werkt) in de kosten terwijl de inkomsten uit de koopactiviteiten niet meegenomen worden in de berekening.

- De netto winstmarge uit de gewone bedrijfsuitoefening bedroeg 9,66% in 2013. Ook de voorgaande jaren was de netto winstmarge positief: 0,56% in 2010, 1 % in 2011 en 19,6% in 2012. Een positieve netto winstmarge is een vereiste en deze vereiste werd in 2013 gehaald door 71% van de maatschappijen.

- De solvabiliteitsratio is lichtjes toegenomen: van 11,22 % in 2010 naar 11,49% in 2013. Daarmee bevindt de SHM Denderstreek zich tussen de middengroep van SHM's: er zijn ongeveer evenveel SHM's met een hogere als met een lagere financiële afhankelijkheidsgraad. Voor deze indicator wordt evenwel geen absolute norm vooropgesteld.

- De maatschappij beschikt over een grote grondvoorraad (zie OD 1.4) waardoor ze de kostprijs van haar grondposities kent en minder genoodzaakt is om dringend gronden aan te kopen aan een hogere prijs om haar werking te kunnen verderzetten. Dit heeft dan weer een positieve invloed op haar financiële leefbaarheid.

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed
Beoordeling huuractiviteiten: goed
Beoordeling koopactiviteiten: goed

De gemiddelde werkingskosten per huurwoning van de SHM Denderstreek liggen lager dan bij twee derde van de SHM's, ondanks het feit dat in deze kosten ook de kosten voor de aanzienlijke koopactiviteiten zijn vervat. De meerwerken liggen hoger dan bij de meeste andere maatschappijen, maar de maatschappij volgt de leegstand van dichtbij op. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM op dit vlak als goed.

- De totale werkingskosten per jaar per huurwoning bedroegen 1.264 euro in 2013 en lagen daarmee lager dan bij 65% van de SHM's, ondanks het feit dat in deze werkingskosten ook de kosten zitten voor het personeel dat instaat voor de bouw en de verkoop van sociale koopwoningen en de kredietbemiddeling. In 2010 bedroegen de werkingskosten per jaar en per huurwoning 1.025 euro en in 2011 en 2012 was dat respectievelijk 1.190 euro en 1.023 euro. Zoals aangegeven onder OD 5.1 zijn de werkingskosten in 2013 vooral gestegen door een stijging van de onderhoudskosten en de uitgaven voor personeel.

- Het aantal VTE personeelsleden per 1000 huurwoningen bedroeg 8,62 in 2013 en dat komt overeen met de mediaan voor de sector, waarbij voor SHM Denderstreek wel geldt dat dit personeelsaantal ook een 2-tal VTE's omvat die actief zijn voor de realisatie van koopwoningen.

- De gemiddelde werkingskosten (met uitzondering van personeelskosten) per gerealiseerde koopwoning bedroegen in de periode 2009-2013 ongeveer 6.610 euro. Er waren ongeveer evenveel SHM's met meer als met minder werkingskosten.

- In het najaar van 2015 zal SHM Denderstreek haar intrek nemen in de nieuwe burelen in de Heilig Hartlaan te Aalst. Het project omvat naast de nieuwe burelen, nog 21 huurappartementen en 11 koopappartementen. De kostprijs bedraagt in totaal 6.395.000 euro. De visitatiecommissie vindt het positief dat de kantoren modulair opgevat zijn, in die zin dat er de 3 bijkomende casco units die op langere termijn beschikbaar zijn voor verdere uitbreiding van de kantoren in afwachting van die uitbreiding verhuurd zullen worden aan derden om de werkingskosten te drukken. De visitatiecommissie raadt aan om hiervoor op zoek te gaan naar complementaire dienstverleners.

- Het percentage structureel leegstaande woningen bedraagt 0,28% in 2013 (5 woningen op een patrimonium van 1.786 woningen), en daarmee behoort ze tot de 30% maatschappijen met het laagste percentage aan structureel leegstaande woningen. In 2011 stonden nog 19 woningen (1,11% van het patrimonium) structureel leeg. De structurele leegstand betreft 5 woningen in de Weverijstraat te Geraardsbergen, waar nog 3 woningen verworven dienen te worden om te kunnen starten met een vervangingsbouwproject.
  De frictieleegstand bedroeg 0,78% in 2013 (14 woningen) en hier deden slechts 31% van de andere SHM's het beter. In 2011 stonden eveneens 14 woningen leeg en in 2012 was dit aantal gestegen tot 64 (3,61% van het patrimonium) omwille van een aantal projecten die in december 2012 opgeleverd werden, maar niet onmiddellijk verhuurd waren. Uit de verslagen van de raad van bestuur blijkt dat de frictieleegstand op 1 februari 2015 13 woningen betrof, waarvan 4 woningen leegstaand waren omwille van uitdrijving van de huurder.

De maatschappij probeert om de frictieleegstand te beperken door het patrimonium in een goede staat te houden en door de plaatsbeschrijving van de vertrekkende huurder te laten samenvallen met deze van de nieuwe huurder. De visitatiecommissie vindt dat de maatschappij goede prestaties behaalt met betrekking tot de leegstand, maar raadt aan om hier meer over te communiceren, zowel intern (op de raad van bestuur, naar huurders toe) als extern (op de website, in het jaarverslag).

OD 5.3: De SHM voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, sociale fraude en domiciliefraude
Beoordeling: goed

De huurdersachterstallen opgenomen in de prestatiedatabank omvatten zowel huurdersachterstallen van de zittende huurders als de huurdersachterstallen van de vertrokken huurders. Bij SHM Denderstreek worden de huurdersachterstallen van de vertrokken huurders niet afgeboekt, maar geboekt als dubieuze debiteuren met een waardevermindering voor het volledige bedrag. Op basis van de maandelijkse opvolgingslijsten voor de zittende en de vertrokken huurders kon de visitatiecommissie vaststellen dat SHM Denderstreek de huurdersachterstallen kort opvolgt. Daarnaast onderneemt zij ook acties tegen domiciliefraude, wat leidt tot een 5-tal regularisaties per jaar. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de maatschappij voor deze doelstelling als goed.

- De huurdersachterstallen evolueerden van 2,6% in 2010, over 2,1% in 2011 en 2,2% in 2012 naar 2,6% van de huur en huurlasten eind 2013. Met dit percentage lagen de huurachterstallen bij SHM Denderstreek hoger dan bij twee derde van de overige SHM's. De maatschappij boekt de huurdersachterstallen van de vertrokken huurders niet af, maar boekt deze als dubieuze debiteuren met een waardevermindering voor het volledige bedrag. Daardoor blijven deze huurdersachterstallen langer opgenomen in de indicator huurdersachterstallen die weergegeven wordt in de prestatiedatabank. Eind 2013 bedroegen de huurdersachterstallen van de zittende huurders 35.384 euro en onder de post 'dubieuze debiteuren' werd voor 152.170 euro aan achterstallige huur en huurlasten opgenomen. Het bedrag aan huurdersachterstallen van de zittende huurders bleef de afgelopen drie jaar stabiel. Het bedrag aan dubieuze debiteuren groeide tussen 2011 en 2013 aan met 45.744 euro (van 106.426 euro naar 152.170 euro).
  De overboeking van de huurdersachterstallen naar de dubieuze debiteuren gebeurt jaarlijks na beslissing van de raad van bestuur en op dat moment wordt ook een waardevermindering aangelegd voor het volledige bedrag. Een huurachterstal wordt als dubieus beschouwd als:
  - de huurder alle huurbetalingen heeft gestaakt;
  - het dossier werd doorgegeven aan de rechtbank via de advocaat;
  - de rechter de uithuiszetting heeft bekrachtigd;
  - de gerechtelijke uitdrijving door de deurwaarder is uitgevoerd;
  - bij een onbeheerde nalatenschap;
  - een ex-huurder weigert het huursaldo te betalen en het bedrag te klein is om een advocaat te raadplegen.

- In de jaarverslagen wordt summier gerapporteerd met betrekking tot de huurdersachterstallen, maar hier wordt enkel de achterstallige huur van de zittende huurders vermeld. Op het directiecomité en de raad van bestuur komen wel alle huurdersachterstallen aan bod. Uit het verslag van de raad van bestuur van 2 februari 2015 blijkt dat de huurdersachterstallen van de zittende huurders per 31/12/2014 48.566 euro bedroegen en deze van de vertrokken huurders 22.938 euro. Uit de verslagen leidt de visitatiecommissie af

dat de raad van bestuur de cijfers met betrekking tot huurdersachterstal vooral ter kennisname aanneemt. De visitatiecommissie raadt de raad van bestuur aan ook doelstellingen op te leggen inzake maximale huurdersachterstallen met het oog op de verdere daling van deze huurdersachterstallen en niet alleen akte te nemen van de cijfers en het aantal geplande huuropzeggingen.

- Er wordt maandelijks een saldolijst geprint van de huurdersachterstallen van de huidige huurders en van de vertrokken huurders. Op deze lijst worden de acties bijgehouden (vb rappels) om de huurdersachterstallen te innen. In 2013 slaagde de maatschappij erin om ca. 10.000 euro van de huurdersachterstallen van de vertrokken huurders te innen en dat vindt de visitatiecommissie een goede prestatie.

- SHM Denderstreek wordt meestal op de hoogte gebracht van sociale fraude of domiciliefraude door melding van buren. In eerste instantie voert de SHM een controle uit via de kruispuntdatabank en daarna worden de bewoners in kwestie uitgenodigd voor een gesprek. Daarbij wordt hen gewezen op de wetgeving en wordt hen de mogelijkheid geboden om zich in regel te stellen. Soms gaat ook iemand van de technische dienst ter plaatse, of wordt de wijkagent ingeschakeld om de effectieve domicilie vast te stellen. Volgens de SHM leiden deze acties een vijftal keer per jaar tot regularisaties of opzeg van de huurovereenkomst. De SHM geeft wel aan dat het zeer moeilijk is om te definiëren wat onder 'wonen' dient te worden begrepen, waardoor het moeilijk is om op te treden tegen niet geregistreerde inwonende personen.

OD 5.4: De SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan
Beoordeling: goed

De SHM Dendersteek gebruikt een gedetailleerde onderhoudsplanning en een meerjarenbegroting die jaarlijks afgetoetst en bijgestuurd worden. Om de financiële leefbaarheid op langere termijn te beoordelen maakt de SHM gebruik van het door de VMSW ontwikkelde model van de financiële planning. De maatschappij maakt ook gebruik van de planning om beslissingen te nemen. De beoordeling van de prestaties van SHM Denderstreek voor deze doelstelling is goed.

- Door de financiële verantwoordelijke wordt jaarlijks een meerjarenbegroting opgesteld die ook besproken en goedgekeurd wordt op de raad van bestuur.

- SHM Denderstreek maakt gebruik van de financiële meerjarenplanning ontwikkeld door de VMSW om de impact na te gaan van de verschillende investeringen of renovatieprojecten op haar financiële leefbaarheid. Deze planning is voldoende transparant en consistent. Ze heeft een tijdhorizon van 10 jaar, maar voor de koopactiviteiten wordt enkel een prognose gemaakt van de eerste 5 jaar. Op basis van de planning werd bijvoorbeeld beslist om voor de bouw van de eigen kantoren een externe financiering te zoeken, omdat de maatschappij over onvoldoende liquide middelen beschikt.

- De planning werd tot nu toe jaarlijks geactualiseerd door de VMSW. Een aantal medewerkers van de SHM hebben een opleiding gevolgd om de planning zelf te kunnen actualiseren en met deze planning simulaties te maken. De gegevens uit de gedetailleerde onderhoudsplanning werden correct opgenomen in de financiële planning.

OD 5.5: De SHM streeft ernaar te evolueren naar een echte woonmaatschappij
Beoordeling: goed

De maatschappij werd na een fusie opgericht om de expertise met betrekking tot huurwoningen en koopwoningen samen te brengen in één maatschappij. De maatschappij heeft de ambitie om uit te groeien naar een echte woonmaatschappij. De maatschappij heeft een goede samenwerking met het SVK Zuidoost Vlaanderen en neemt actief deel aan het lokaal woonoverleg. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de maatschappij voor deze doelstelling als goed.

- SHM ontstond in 2003 door de fusie van 2 maatschappijen, Ons Zonnig Huis en Veilig Wonen, met de bedoeling om de expertise met betrekking tot het realiseren van huurwoningen en het bouwen van koopwoningen te bundelen. De SHM bemiddelt ook sociale leningen . De realisatie van sociale kavels is voor de SHM geen prioriteit zolang de gemeenten in het actieterrein dit niet vragen.

- De kantoren van SHM Denderstreek fungeren als één loket voor sociale huurwoningen, sociale koopwoningen en sociale leningen. Daardoor kan de kandidaat-lener in één bezoek snel informatie krijgen over de invulling van zijn woonbehoefte. Volgens de SHM beantwoordt 9 op 10 van de kandidaten voor een sociale lening aan de voorwaarden. De kandidaten die niet aan de voorwaarden voldoen, worden doorgestuurd naar de sociale kredietmaatschappij De Toren of naar het Vlaams Woningfonds.

- SHM Denderstreek neemt actief deel aan het lokaal woonoverleg in de verschillende gemeenten en maakt op een gecoördineerde wijze ook afspraken om het woonbeleid tot uitvoering te brengen en haar bijdrage te leveren aan de realisatie van het BSO. Naast het overlopen van de verschillende projecten komen per gemeente ook wachtlijstanalyses aan bod.

- In Zottegem neemt SHM Denderstreek deel aan een proefproject van de stad, waarbij de SHM Zottegem op de hoogte brengt van de toewijzingen en waarbij de stad dan de conformiteit met de vereisten van de Vlaamse Wooncode controleert van de verlaten private huurwoningen. Indien de woning in orde is, wordt het conformiteitsattest gratis afgeleverd, indien dit niet het geval is wordt de eigenaar gevraagd om de nodige aanpassingswerken uit te voeren.

- SHM Denderstreek heeft een heel goede samenwerking met het SVK ZOVl (Zuidoost Vlaanderen) en zit mee in de bestuursorganen van het SVK . De SHM stemt haar werking ook af op de werking van het sociaal verhuurkantoor, waarbij afspraken worden gemaakt om de huurders van het sociaal verhuurkantoor te laten overgaan naar SHM Denderstreek of, omgekeerd, bijvoorbeeld door de aanvang van de huurperiode af te stemmen op het einde van de vorige huurovereenkomst.

OD 5.6 De SHM beschikt over een goed systeem van interne controle
Beoordeling: voor verbetering vatbaar

SHM Denderstreek beschikt over een intern auditcomité dat enkele zeer gerichte en nuttige controletaken uitvoert. Daar tegenover staat dat de procedures van de SHM niet op punt staan en dat het niet altijd duidelijk is wie verantwoordelijk is voor een bepaalde processtap. De visitatiecommissie is van mening dat de maatschappij ook meer moet inzetten om de

doelmatigheid van de bedrijfsprocessen aan te pakken, de opmerkingen van de afdeling Toezicht te remediëren en de verslaggeving aan het directiecomité en de raad van bestuur te verbeteren. Daarom geeft de visitatiecommissie de score voor verbetering vatbaar op deze operationele doelstelling.

- In 1997 werd binnen de raad van bestuur een intern auditcomité opgericht waarin enkele bestuurders zetelen. Het auditcomité voerde kort na de oprichting enkele controletaken uit, maar daarna vielen de activiteiten van het comité stil. Met het aanstellen van een aantal nieuwe bestuurders in 2012 werd het comité nieuw leven in geblazen en worden de volgende zaken onderzocht:
  - Analyse van de lopende onderhoudscontracten met looptijden, prijzen en een oordeel over de tevredenheid, wat resulteerde in de conclusie dat de maatschappij wil inzetten op kortlopende contracten van 2 jaar, met een eventuele verlenging;
  - Analyse van interne mutaties in functie van een rationele bezetting en de communicatie rond verschuivingen op de wachtlijst die dit met zich meebrengt;
  - Analyse van een aantal basisprocessen zoals versnelde toewijzing, evaluatie van het personeel, onderhoud en het bouwen van koopwoningen.

  De visitatiecommissie vindt dat de activiteiten van het intern auditcomité zeker een meerwaarde bieden om de werking van de maatschappij te verbeteren.

- Uit de analyse van de procedure 'opvolging huurderachterstallen' en de nota 'sociaal beleid' die door de SHM overgemaakt werd, blijkt dat er verschillen bestaan tussen de neergeschreven procedure (goedgekeurd door de raad van bestuur) en de manier van werken beschreven in een nota (eveneens goedgekeurd door de raad van bestuur). De visitatiecommissie merkt op dat een dergelijke ambiguïteit kan leiden tot verwarring bij de medewerkers omtrent de toe te passen procedure.

- Op 02/09/2013 keurde de raad van bestuur van SHM Denderstreek een viertal procedures goed die kort daarna werden overgemaakt aan het personeel en de bestuurders: klachtenbehandelingsprocedure, de deontologische code voor bestuurders, de deontologische code voor werknemers en de financiële procedure.
  In de klachtenprocedure wordt de algemeen directeur aangeduid als de klachtenbehandelaar. De visitatiecommissie begreep evenwel uit de visitatiegesprekken dat de klachten behandeld worden door een medewerker van de dienst verhuring. Eind 2013 waren 19 van de 29 ontvankelijke klachten opgelost, maar de visitatiecommissie ontving geen informatie met betrekking tot de niet opgeloste klachten, waaruit zij afleidt dat de klachtenopvolging en rapportering niet gebeurt zoals voorzien in de procedure.
  De visitatiecommissie stelde vast dat de deontologische codes voor het personeel en voor de bestuurders gekend zijn.
  Bij de financiële procedure worden verschillende taken toevertrouwd aan de gevolmachtigde. Het is echter niet altijd duidelijk wie bedoeld wordt met de gevolmachtigde. Naast de algemene financiële procedure bestaat er nog een procedure 'interne controle en organisatie' en het is niet duidelijk welke van de twee procedures dient toegepast te worden in welke gevallen.
  Naast de hierboven vermelde procedures beschikt de SHM nog over een procedure huurdersachterstallen (zie hoger), een intern reglement informatieveiligheid en procedures die het gebruik van bedrijfswagen en GSM regelen.

- Voor de koopactiviteiten dienen de activiteiten nog wat meer gestructureerd en geformaliseerd te worden in procedures, zodat de processen op punt gezet worden, de taken

en verantwoordelijkheden duidelijk zijn en de processen ook controleerbaar zijn. De visitatiecommissie denkt daarbij aan het uitvoeren en actualiseren van een risicoanalyse vooraleer strategisch belangrijke beslissingen genomen worden met betrekking tot projecten (aankoop, vergunningsaanvraag, aanbesteding, gunning, start verkoop), het opvolgen van wijzigingen gevraagd door de kopers, de voorlopige oplevering en het opvolgen van de openstaande punten en de vrijgave van de waarborgen.

- De visitatiecommissie stelt vast dat de procedures niet duidelijk opgesteld zijn, niet altijd gevolgd worden (zie hoger) en dat een aantal belangrijke procedures (koopactiviteiten) ontbreken. Bovendien wordt er niet over de toepassing van de procedures gerapporteerd. De visitatiecommissie beveelt aan om de procedures eerst duidelijk op te stellen en dan periodiek te evalueren, opnieuw te bekrachtigen en de toepassing ervan te laten controleren door het intern auditcomité. De visitatiecommissie raadt ook aan om de procedures samen met de medewerkers te evalueren en te verfijnen, zodat ze de vooropgestelde manier van werken weerspiegelen, het duidelijk is wie verantwoordelijk is voor welk deel van het proces en dat de procedures ook door de medewerkers gedragen en toegepast worden. Bij elke procedure wordt best ook een versienummer en goedkeuringsdatum op het document vermeld zodat op elk moment duidelijk kan verwezen worden naar de juiste versie van een procedure, zonder misverstanden.

- Verder beveelt de visitatiecommissie aan om weloverwogen de doelmatigheid van de bedrijfsprocessen aan te pakken. Vertrekkend van de strategische doelstellingen in het ondernemingsplan, aangepast aan de relevante aanbevelingen van de visitatiecommissie, dienen meetbare doelstellingen geformuleerd te worden, dient de effectieve voortgang gemeten te worden, en dienen periodiek analyses te gebeuren om de efficiëntie te verbeteren. Op deze manier kan de maatschappij erin slagen om zelf de prestaties die door de visitatiecommissie als 'voor verbetering vatbaar' beoordeeld worden te verbeteren en goede prestaties tot op een hoger niveau te tillen. Deze aanpak wordt best ook periodiek herhaald om te kunnen bijsturen op effectiviteit en efficiëntie.

- De afdeling Toezicht maakte in 2014 verschillende opmerkingen met betrekking tot de huurprijsberekening (april 2014), de inschrijvingsregisters voor sociale koopwoningen, de informatieverstrekking en de dossiersamenstelling (oktober 2014). De opmerkingen van april werden besproken op de raad van bestuur van juni 2014, samen met de ondernomen acties. De opmerkingen van oktober 2014 kwamen nog niet aan bod, hoewel de maatschappij slechts over een termijn van 2 maanden na de controle beschikt om gepaste acties te ondernemen.

- De visitatiecommissie kon de verslaggeving aan het directiecomité en de raad van bestuur inkijken. De verslaggeving is zeer summier en er wordt soms weinig context geschetst waardoor het moeilijk is om na te gaan of de beslissingen weloverwogen en met kennis van zaken genomen worden. Op de raad van bestuur van december 2014 worden maar liefst 12 'varia' punten behandeld die alle betrekking hebben op verwervingen of de verkoop van eigendommen. De visitatiecommissie raadt aan om de agendering en de verslaggeving aan beide organen van de vennootschap beter de structureren en te documenteren. Voorbeelden van een goede verslaggeving zijn te vinden bij Woningent (Gent) en Dijledal (Leuven).

OD 5.7: De SHM is bereid tot verandering en verbetering
Beoordeling: voor verbetering vatbaar

De visitatiecommissie vindt het positief dat er in de schoot van de raad van bestuur een intern auditcomité werd opgericht, met als doelstelling o.a. de werking van de maatschappij te verbeteren. Door de werkzaamheden van dit comité konden al enkele verbeteringen aangebracht worden. De visitatiecommissie is echter van mening dat de maatschappij nog tekortschiet op het gebied van de bereidheid tot verandering en verbetering, met name voor wat betreft het uitbouwen van een weldoordacht personeelsbeleid en het verbeteren van de werking van de maatschappij op het vlak van sociaal beleid. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de maatschappij voor deze doelstelling voor verbetering vatbaar.

- De visitatie werd voorbereid door het intern auditcomité. Naar aanleiding van de visitatie werd door de raad van bestuur in februari 2015 een ondernemingsplan goedgekeurd. Aan de hand van 5 strategische doelstellingen gebaseerd op de Beleidsnota 2014-2019 Wonen van de Vlaamse Regering wordt er in dit plan een visie weergegeven hoe de SHM verder kan evolueren in de richting van de 5 doelstellingen. Het ondernemingsplan bevat echter nog te weinig concrete doelstellingen om als werkinstrument voor de verbetering van de organisatie gebruikt te kunnen worden. Het ondernemingsplan zou best ook worden aangevuld met operationele doelstellingen rond de opdrachten die een SHM moet vervullen en zoals omschreven in het prestatiedraaiboek voor SHM's. De visitatiecommissie beveelt dan ook aan om het ondernemingsplan verder uit te diepen, zeker aan te vullen met de operationele doelstellingen waarvan de prestaties van de SHM door de visitatiecommissie voor verbetering vatbaar beoordeeld worden, en de vooropgestelde acties te concretiseren en meetbaar te maken.

- Bij het aanstellen van nieuwe bestuursleden werd rekening gehouden met hun achtergrond en ervaring, om een bestuursploeg te creëren met een zo breed mogelijke ervaring. Ook bij het aantrekken van nieuwe medewerkers worden er profielen vooropgesteld met aandacht voor managementcapaciteiten en communicatie, waaruit blijkt dat de maatschappij ervaart dat ze hier nog ruimte heeft om te verbeteren en daar ook iets wil aan doen.

- Binnen de technische dienst is er wekelijks teamoverleg, waarbij de verschillende lopende werven en onderhoudsinterventies overlopen worden. De maatschappij neemt ook deel aan de technische werkgroepen van de Oost-Vlaamse huisvestingsmaatschappijen (OVHM) en de VVH om haar kennis te delen. Daaruit leidt de visitatiecommissie af dat er een zekere bereidheid tot veranderen en verbeteren aanwezig is binnen de maatschappij als het gaat over technische zaken.

- De woon- en welzijnsactoren en ook de huurders waarmee de visitatiecommissie sprak gaven aan dat de werking van de maatschappij goed is op het vlak van de realisatie en het onderhoud van woningen, maar veel minder als het gaat om haar sociale dienstverlening. Voor het sociaal beleid en de verhuringen is er momenteel geen diensthoofd aangesteld, terwijl de visitatiecommissie vindt dat net deze activiteiten wat meer sturing zouden moeten krijgen om meer initiatieven te ontwikkelen, beter te rapporteren en meer te communiceren over het sociaal beleid van de maatschappij. De maatschappij toont hier echter minder bereidheid om te verbeteren en onderneemt ook geen acties op dit vlak.

- De SHM Denderstreek is ervan overtuigd dat de werking globaal goed loopt maar beseft dat er nog verbetering mogelijk is inzake communicatie tussen de verschillende diensten. Dat wordt ook bevestigd in de gesprekken met de verschillende medewerkers. De visitatiecommissie stelt echter vast dat vast dat er ook nog ruimte voor verbetering is voor wat betreft het personeelsbeleid. Voor enkele medewerkers werd een evaluatiegesprek georganiseerd na 1 jaar dienst, maar er is geen sprake van een systematische periodieke functionerings- en evaluatiegesprekken. De medewerkers krijgen wel de mogelijkheid om zich bij te scholen via opleidingen georganiseerd door de VSMW, volgens de raad van bestuur in principe elk binnen hun domein, maar het gebeurt volgens de medewerkers dat opleidingen gevolgd worden door medewerkers met andere competenties. De visitatiecommissie vindt dat de functiebeschrijvingen zeer summier zijn en dat bepaalde taken met betrekking tot het sociaal beleid ontbreken bij functies waarvan tijdens de visitatie aangegeven wordt dat dit een essentieel onderdeel van de functie vormt. Tot slot stelde de afdeling Toezicht reeds eerder vast dat de SHM geen aanwervingsprocedure heeft, geen procedure vormingsbeleid en geen procedure voor de evaluatie van het personeel.
  De visitatiecommissie beveelt dan ook aan om werk te maken van een personeelsbeleid, waarbij alle bovenstaande aspecten aan bod komen. Dit zal de maatschappij toelaten om de communicatie tussen de diensten te verbeteren en meer ruimte te laten voor initiatief en zelfontplooiing van de medewerkers, waardoor ook de organisatie op termijn kan veranderen en verbeteren.

- SHM Denderstreek heeft een klachtenbehandelingsprocedure, die evenwel bij geen enkele huurder waarmee gesproken werd bekend was. Ofschoon het aantal huurders dat we hebben ontmoet te beperkt was om hieruit algemene conclusies te trekken, suggereert de visitatiecommissie om deze procedure beter bekend te maken (o.a. via de website).. Volgens het jaarverslag werden er in 2013 30 klachten ontvangen waarvan er 29 gegrond waren. 19 klachten werden opgelost in samenwerking met het OCMW en de wijkagenten en voor de overige 10 klachten werd nog geen oplossing bekomen. De klachten betreffen zowel domiciliefraude, overlast, technische interventies als mutaties. De visitatiecommissie vond geen documenten van de SHM waarin zij een evaluatie maakte van de klachten en voorstellen formuleerde o haar werking bij te sturen naar aanleiding van de klachten.

PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID

Eindoordeel: voor verbetering vatbaar

De visitatiecommissie meent dat de financiële leefbaarheid van de SHM Denderstreek goed is omdat de maatschappij voldoet aan de vooropgestelde normen inzake liquiditeit en netto winstmarge en omdat de netto vrije cashflowmarge onder de 100% ligt. De SHM beschikt ook over een aanzienlijke grondvoorraad die de financiële leefbaarheid in de komende jaren verzekert.

De gemiddelde werkingskosten per huurwoning van de SHM Denderstreek liggen lager dan bij twee derde van de SHM's, ondanks het feit dat in deze kosten ook de personeelskosten voor de koopactiviteiten zijn vervat. De maatschappij volgt de leegstand van dichtbij op en daardoor blijft de leegstand laag. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM op dit vlak daarom als goed.

De huurdersachterstallen opgenomen in de prestatiedatabank omvatten zowel huurdersachterstallen van de zittende huurders als de huurdersachterstallen van de vertrokken huurders. Bij SHM Denderstreek worden de huurdersachterstallen van de vertrokken huurders niet afgeboekt, maar geboekt als dubieuze debiteuren met een waardevermindering voor het volledige bedrag. Daardoor geeft de informatie in de prestatiedatabank een vertekend beeld van de prestaties van SHM Denderstreek ten aanzien van andere maatschappijen. SHM Denderstreek volgt de huurdersachterstallen kort op en onderneemt zij ook acties tegen sociale fraude en domiciliefraude.

De SHM Dendersteek gebruikt een gedetailleerde onderhoudsplanning en een meerjarenbegroting die jaarlijks afgetoetst en bijgestuurd wordt. Om de financiële leefbaarheid op langere termijn te beoordelen maakt de SHM gebruik van de financiële planning die ontwikkeld werd door de VMSW en ze maakt ook gebruik van de planning om beslissingen te nemen.

De maatschappij werd na fusie opgericht om de expertise met betrekking tot huurwoningen en koopwoningen samen te brengen in één maatschappij. De maatschappij heeft de ambitie om uit te groeien naar een echte woonmaatschappij. De maatschappij neemt voldoende initiatieven om deze rol waar te maken.

SHM Denderstreek beschikt over een intern auditcomité dat enkele zeer gerichte en nuttige controletaken uitvoert. Daar tegenover staat dat de procedures van de SHM niet op punt staan en dat het niet altijd duidelijk is wie verantwoordelijk is voor een bepaalde processtap. De visitatiecommissie is van mening dat de maatschappij ook meer inzetten om de doelmatigheid van de bedrijfsprocessen aan te pakken, de opmerkingen van de afdeling Toezicht te remediëren en de verslaggeving aan het directiecomité en de raad van bestuur te verbeteren.

De visitatiecommissie vindt het positief dat er in de schoot van de raad van bestuur een intern auditcomité werd opgericht, met als doelstelling o.a. de werking van de maatschappij te verbeteren. Door de werkzaamheden van dit comité konden al enkele verbeteringen aangebracht worden. De visitatiecommissie is echter van mening dat de maatschappij nog tekortschiet op het gebied van de bereidheid tot verandering en verbetering, met name voor wat betreft het uitbouwen van een weldoordacht personeelsbeleid en het verbeteren van de werking van de maatschappij op het vlak van sociaal beleid.

PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk
Beoordeling huuractiviteiten: goed
Beoordeling koopactiviteiten: goed

SHM Denderstreek heeft een kantoor in Aalst dat elke voormiddag open is voor de kandidaat-kopers en (kandidaat-)huurders en in de namiddag op afspraak. De telefonische bereikbaarheid en beschikbaarheid voor de huurders werd tijdens de gesprekken als goed beoordeeld door huurders en woon- en welzijnsactoren. De maatschappij beschikt over een (te verbeteren) website, maar heeft geen brochures of nieuwsbrief. De SHM maakt werk van een ZieZo-boekje. De nieuwe projecten worden via de gemeentelijke infokranten bekend gemaakt. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de maatschappij voor deze doelstelling als goed. De visitatiecommissie baseert zich hiervoor vooral op de ruime beschikbaarheid en toegankelijkheid van de SHM ten aanzien van de huurders. Toch suggereert de visitatiecommissie om meer kanalen in te zetten om huurders te bereiken en die ook regelmatig evalueren.

- Het kantoor in Aalst is centraal gelegen in het uitgestrekte werkingsgebied van de SHM. De burelen zijn gelegen op wandelafstand van het station (ongeveer 1 km) en er zijn ook verschillende bushaltes in de directe omgeving. Gezien de grote afstanden in het actieterrein van de SHM is de e bereikbaarheid met het openbaar vervoer niet voor alle huurders evident. Dit wordt ten dele ondervangen door de vlotte telefonische bereikbaarheid (op alle werkdagen in de voormiddag en de namiddag, met uitzondering van de vrijdag waarbij de maatschappij enkel in de voormiddag telefonisch bereikbaar is), alsook de beschikbaarheid van de medewerkers. Bij alle bevraagde actoren werd de klantvriendelijkheid van de medewerkers van de SHM sterk geapprecieerd. De medewerkers van de SHM Denderstreek zijn op kantoor steeds bereikbaar in de voormiddag en in de namiddag op afspraak. Binnen enkele maanden verhuist de SHM terug naar haar kantoren in de Heilig Hartlaan (Aalst), vlakbij de huidige site, waar ook Afzonderlijke ontvangstruimtes met voldoende privacy om voorzien zijn om gesprekken met de (kandidaat-)huurders, (kandidaat-)kopers of (kandidaat-)ontleners te voeren.

- Denderstreek beschikt over een website met informatie voor zowel huurders, kopers als ontleners. De website geeft een overzicht van het werkingsgebied en vermeldt ook de namen van de leden van de raad van bestuur, de medewerkers en de toezichthouder. De overige informatie op de website is evenwel summier en vaak wordt er ook doorverwezen naar de website van de VMSW, waarbij evenwel een aantal links niet werken. De kandidaat-huurder, -koper of -ontlener vindt er alle nodige wettelijke informatie, maar de feitelijke ondersteuning van de huurders kan hier uitgebreider worden toegelicht: wat te doen bij problemen, klachten, meldingen, procedures en reglementen, ... Ook foto's van het huurpatrimonium vind je hier niet. Bij het deel van de website dat over de sociale koopwoningen gaat, wordt vooral inhoud met betrekking tot sociale leningen weergegeven. De visitatiecommissie suggereert de maatschappij om werk te maken van een sterker uitgebouwde website. Om bij die herwerking ruim tegemoet te komen aan de verwachtingen van het cliënteel, meent de visitatiecommissie dat het kan helpen om een panel van huurders, kopers en actoren mee te laten nadenken over de inhoud, vormgeving en taal van de website.

- De brieven die de SHM aan haar (kandidaat-) huurders stuurt zijn correct en toegankelijk. Deze kunnen wel nog verbeterd worden door de contactpersoon en de contactgegevens van de SHM steeds op te nemen in de brief.

- De SHM heeft geen nieuwsbrief of informatiebrochure voor de huurders. Voor de communicatie met de huurders wordt vooral gerekend op de website. Er is ook een jaarlijks schrijven aan de huurder – de zogenaamde 'Winterbrief' – met betrekking tot onderhoud en herstellingen. De visitatiecommissie suggereert om ook op het vlak van de andere dienstverlening een bredere communicatie in te zetten. De SHM kan zelf het best invullen hoe ze hieraan tegemoet komt: nieuwsbrief, jaarlijkse infobrochure, …

- Voor de verspreiding van informatie over de koopprojecten maakt de maatschappij overzichtelijke brochures op: een projectspecifieke brochure (vb. De Brabanterstraat, Denderleeuw) en een algemene informatiebrochure over koopwoningen. Verder doet de maatschappij een beroep op de gemeentelijke infokranten, verzorgt ze een vrij uitgebreide bekendmaking via de (lokale) pers. Uiteraard kan men steeds informatie inwinnen bij de SHM zelf. Ook de lokale actoren die de visitatiecommissie hierover sprak vonden dat dit voldoende (kwalitatief) gebeurt. Soms zijn er problemen met verwachtingen van beleidsverantwoordelijken die niet kunnen ingelost worden omdat er niet altijd in iedere gemeente met een voldoende snelheid projecten worden gerealiseerd. Dit kan evenwel niet altijd de SHM ten laste worden gelegd, aangezien zij wel degelijk een ruime productie heeft en dit ook in heel haar werkingsgebied nastreeft (zie OD 1.1 en OD 1.2).

- Elk jaar brengt de SHM een jaarverslag uit met een uitgebreid overzicht van haar activiteiten met cijfermateriaal. Per gemeente wordt een overzicht gegeven van het bestaande patrimonium, het BSO, de grondreserves, en een beknopte omschrijving van de opgeleverde projecten, de projecten in uitvoering en de projecten in voorbereiding. Het jaarverslag is beschikbaar op de website.

OD 6.2: De SHM informeert beleidsinstanties en andere organisaties snel en duidelijk
Beoordeling: goed

SHM Denderstreek neemt actief deel aan het lokaal woonoverleg in alle gemeenten waar het werkzaam is. De meeste actoren en beleidsverantwoordelijken noemen de SHM een toegankelijke partner, die steeds bereid is tot informatiedeling. De visitatiecommissie moet op grond van haar gesprekken wel het onderscheid maken tussen de aspecten die betrekking hebben op de projectrealisatie en deze die betrekking hebben op de begeleiding en dienstverlening. Dit laatste zou volgens sommige actoren toch meer aandacht verdienen, in het bijzonder de OCMW's gaven aan dat zij bij problemen gelinkt aan bewonersgedrag niet altijd tijdig op de hoogte worden gebracht. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor deze doelstelling als goed, maar suggereert om ook voldoende aandacht te blijven behouden voor communicatie over begeleiding en dienstverlening.

- SHM Denderstreek communiceert op een correcte en snelle manier met de VMSW, het agentschap Inspectie RWO en Wonen Vlaanderen. SHM Denderstreek overlegt regelmatig met tal van partners in het lokaal woonoverleg van de gemeenten waarin het werkzaam is. Alle gemeentelijke actoren beoordeelden deze samenwerking als goed, al werd er door de welzijnsactoren wel betreurd dat de wonen-welzijnsaspecten hier niet of te weinig op de agenda staan.

- De OCMW's geven aan dat zij quasi altijd op de hoogte worden gebracht bij nakende huurcontractbeëindiging omwille van wanbetaling. De visitatiecommissie heeft enkele dossiers onderzocht waarvan aangegeven was dat dit niet zou gebeurd zijn, maar telkens bleek de SHM wel de noodzakelijke stappen te hebben ondernomen. Ook gaf men aan dat

men bij leefbaarheidsproblemen of overlast men niet altijd tijdig ingelicht werd. Uit de gesprekken met de medewerkers bleek inderdaad dat dit beter opgevolgd kan worden. Het feit dat hier een gedeelde verantwoordelijkheid over bestaat, zonder een eindverantwoordelijke kan hiervan een oorzaak zijn.

- SHM Denderstreek heeft geen samenwerkingsakkoorden met OCMW's, met uitzondering van de verhuring van twee woningen aan het OCMW van Geraardsbergen buiten het sociaal verhuurstelstel. De OCMW's schrijven ook kandidaat-huurders in bij SHM Denderstreek. Ook deze samenwerking wordt wederzijds geapprecieerd.

- SHM Denderstreek zoekt steeds naar nieuwe projecten in heel haar werkingsgebied. De lokale actoren beschouwen het brede netwerk en de verwevenheid van de SHM met de lokale besturen hierin als een sterke troef. Men geeft aan dat de SHM hierin een duidelijke visie heeft over wat haalbaar is en wat niet . De openheid van de SHM bij het vormgeven van nieuwe realisaties wordt door alle actoren sterk geapprecieerd.

De visitatiecommissie beveelt aan dat de SHM haar goede contacten verder blijft uitbouwen en dit met bijzondere aandacht voor de dossiers rond leefbaarheid en huurdersoverlast. De SHM kan dit opvangen door ook over deze zaken een procedure uit te werken die ook de externe actoren opneemt.

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten
Beoordeling huuractiviteiten: voor verbetering vatbaar
Beoordeling koopactiviteiten: voor verbetering vatbaar

De visitatiecommissie stelt vast dat SHM Denderstreek de tevredenheid van haar huurders niet meet en hiervoor het Vlaams instrument afwacht. Ook voor (kandidaat-)kopers heeft de SHM nog geen tevredenheidsmeting opgezet. Bij de jaarlijkse bevraging van ontleners, uitgevoerd door de VMSW, haalt Denderstreek evenwel in de voorbije vier jaar een globale tevredenheidsscore tussen 3,7 en 4,7 op 5, wat ruim boven de norm van 3,5 ligt.. Ze haalt op de verschillende onderdelen van de meting geen enkele keer minder dan 3,5 op 5, wat eveneens een norm is die wijst op goede prestaties. Omdat SHM Denderstreek echter geen inspanningen heeft gedaan om de tevredenheid van haar huurders of kopers te meten, beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van Denderstreek voor deze doelstelling als voor verbetering vatbaar.

In afwachting van het instrument dat de Vlaamse overheid ontwikkelt, beveelt de visitatiecommissie de SHM aan om alle kansen aan te grijpen om feedback te krijgen van bewoners, kopers en stakeholders over de staat van haar patrimonium en over de werking en dienstverlening van de organisatie. Sowieso is het instrument dat de Vlaamse overheid zal opmaken enkel voor huurders. Structureel tevredenheidsonderzoek bij de huurders en kopers kan de klantgerichtheid van een maatschappij verbeteren, wanneer ze ook communiceert over de verbeteracties die aan de resultaten van tevredenheidsmeting worden gekoppeld en de resultaten die daarmee worden bereikt. Dit onderzoek kan de vorm aannemen van een grote enquête, maar ook het geregeld voeren van een constructieve dialoog met huurders, kopers en actoren of het aftoetsen van tevredenheid over de dienstverlening van de maatschappij kan de tevredenheid of verbeterpunten in kaart brengen.

PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID

Eindoordeel huuractiviteiten: Voor verbetering vatbaar
Eindoordeel koopactiviteiten: Voor verbetering vatbaar

De meeste actoren en beleidsverantwoordelijken evalueren de contacten en informatiedeling van de SHM als goed. Ook de communicatie met de huurders en kopers wordt goed bevonden. Al geldt voor beide aspecten wel dat er meer aandacht besteed dient te worden aan die aspecten die te maken hebben met de sociale dienstverlening en huurdersbegeleiding.

De openingsuren en de telefonische toegankelijkheid beschikbaarheid worden sterk geapprecieerd door alle actoren.

De SHM neemt geen enkele vorm van tevredenheidsmeting op en wacht hiervoor op het instrument van de Vlaamse overheid. Stilzitten en afwachten is geen optie. Er zijn diverse opties om vooruitlopend op het instrument van de Vlaamse overheid te beginnen met kleinschalige metingen, ook zonder grote investeringen. Het instrument dat door de Vlaamse overheid ontwikkeld wordt zal sowieso niet over de koopsector gaan. Daarom zijn de prestaties van de SHM op dit vlak voor verbetering vatbaar.

5. AANBEVELINGEN

5.1 Aanbevelingen voor de SHM

Op basis van de uitkomsten van de prestatiebeoordeling geeft de visitatiecommissie, naast de suggesties die in de tekst worden aangereikt, aan de SHM de volgende aanbevelingen die ze prioritair dient aan te pakken:

1. Werk ontwerprichtlijnen uit die de visie van de maatschappij inzake prijsbewust bouwen vertalen naar ontwerpeisen en materiaalkeuzes. Zo kan aan de ontwerpers consistent hetzelfde uitgangspunt meegegeven worden, kunnen vergetelheden (vermeden worden en kan er naar de raad van bestuur toe duidelijke gerapporteerd worden of een project conform de eigen ontwerprichtlijnen uitgewerkt werd, of waarom daar mits motivering van afgeweken wordt. Werk dit document periodiek bij in functie van de ervaringen van de maatschappij op het gebied van materialen, leefbaarheid en uitvoeringsmethodiek. (OD 3.1)

2. Ontwikkel een visie op de aanpak en verbetering van de leefbaarheid in het patrimonium, een visie die verder gaat dan de opvolging van individuele huurdersproblemen. Door een proactieve benadering kan de SHM problemen detecteren vooraleer dat deze ernstig worden, bovendien geeft zo'n benadering ook een grotere feeling over wat gebeurt binnen het patrimonium. Waarbij de SHM enerzijds voordelen kan halen bij haar dagelijkse werking omdat ze dan de aandachtspunten kent en tegelijk kan ingrijpen vooraleer het sociale en financiële kostenplaatje te hoog oploopt. (OD 4.2)

3. Ontwikkel een strategie om de bewonersbetrokkenheid te verhogen en pas die toe. Betrek de huurders en het personeel bij het opzetten van de strategie en acties om die visie vorm te geven, zodat er een wederzijds leerproces ontstaat dat de werking van de maatschappij kan verbeteren. De SHM heeft voor deze operationele doelstelling een aantal kerntaken, hoe ze deze kerntaken invult kan ze uiteraard zelf bepalen. Het uitbouwen van een visie en strategie zal de effectiviteit en efficiëntie van de ze inspanningen verhogen. (OD 4.3)

4. Maak werk van de invulling van de basisbegeleidingstaken ten aanzien van huurders met specifieke ondersteunings- of begeleidingsnoden en maak hiervoor ruimte binnen de organisatie. De SHM is zelf voldoende goed geplaatst om te beoordelen hoe men dit het beste invult, maar het lijkt aangewezen om dit specifiek toe te wijzen als apart takenpakket met een daarvoor aangeduide verantwoordelijke. Op dit moment lijkt de verdeling over twee diensten immers geen garantie voor een kwalitatieve dienstverlening. (OD 4.4)

5. Evalueer de procedures en controleer de toepassing ervan. Betrekt het intern auditcomité en de medewerkers bij dit proces, zodat de procedures de vooropgestelde manier van werken weerspiegelen, het duidelijk is wie verantwoordelijk is voor welk dele van het proces en de medewerkers de procedures ook dragen en toepassen. Elke procedure vermeldt best ook een versienummer en goedkeuringsdatum op het document zodat het duidelijk is welke procedure van toepassing is. (OD 5.6)

6. Optimaliseer de doelmatigheid van de bedrijfsprocessen. Vertrek van de strategische doelstellingen in het ondernemingsplan en formuleer meetbare operationele doelstellingen, waarvan de voortgang effectief gemeten wordt. Voer analyses uit om de efficiëntie te verbeteren en herhaal deze aanpak om te kunnen bijsturen op effectiviteit en efficiëntie. (OD 5.6 en 5.7)

7. Maak werk van een modern personeelsbeleid, werk daarvoor de nodige procedures uit en pas ze ook toe. Dit zal de maatschappij toelaten om de communicatie tussen de diensten te verbeteren en meer ruimte te laten voor initiatief en zelfontplooiing van de medewerkers. (OD 5.7)

8. Structureel tevredenheidsonderzoek bij de huurders en kopers kan de klantgerichtheid van de maatschappij verbeteren. Grijp daarom alle kansen aan om feedback te krijgen over het patrimonium, de werking van de maatschappij en haar dienstverlening van huurders, kopers en stakeholders. (OD 6.3)

5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

SHM Denderstreek realiseert op de meeste prestatievelden en operationele doelstellingen goede prestaties en op enkele operationele doelstellingen zelfs uitstekende prestaties. Ondanks het feit dat de bereidheid tot veranderen en verbeteren voor verbetering vatbaar is als het gaat over het uitbouwen van het sociaal beleid of het personeelsbeleid vindt de visitatiecommissie dat de maatschappij door de gedrevenheid om zich op technisch vlak te onderscheiden en te verbeteren voldoende aantoont dat ze in staat is om als organisatie veranderingen en verbeteringen zelf door te voeren. De visitatiecommissie heeft er dan ook voldoende vertrouwen in dat de maatschappij verbeterpunten zelfstandig zal oppakken in haar aangepast ondernemingsplan, en acht het verplicht opleggen van een verbeterplan niet nodig.

5.3 Aanbevelingen voor het Vlaamse woonbeleid

Op basis van de gesprekken tijdens de prestatiebeoordeling geeft de visitatiecommissie geen aanbevelingen aan het Vlaamse woonbeleid.

5.4 Goede praktijken bij de SHM

Onder een goede praktijk verstaan we een werkwijze van een sociale huisvestingsmaatschappij die aantoonbaar resultaat heeft opgeleverd en die in een bepaalde context een zeer effectieve en efficiënte aanpak is gebleken en daarom als een voorbeeld onder de aandacht van andere SHM's en woonactoren wordt gebracht.

Op basis van de prestatiebeoordelingsmethodiek heeft de visitatiecommissie geen bijzondere werkwijzen geïdentificeerd die mogelijk als 'goede praktijk' uitgediept en veralgemeend kunnen worden naar andere sociale huisvestingsmaatschappijen.

BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN

Vertegenwoordigers SHM (directie, voorzitter en bijkomende leden raad van bestuur)
- Mark VAN DER POORTEN, *Voorzitter*
- Johan VANDEN HERREWEGEN *Ondervoorzitter*
- Leonard QUINTELIER, *Gevolmachtigd Bestuurder*
- Jean-Pierre MATTHYS, *Gevolmachtigd Bestuurder*

Medewerkers SHM
- Eddy DE VLIEGER, *Algemeen Directeur*
- Steven HUTSE, *Adjunct Algemeen Directeur*
- Marie-Anne DE PRIJCKER, *Medewerker Onthaal*
- Tom VAN DEN BERGHE, *Diensthoofd Technische Dienst*
- Ilse MENSCHAERT, *Dienst Boekhouding*
- Nicole BLANKEN, *Medewerker Dienst Verhuur*
- Lizy VAN DE MAELE, *Medewerker Dienst Verhuur*
- Lynn DEVILLE, *Medewerker Dienst Verhuur*
- Paul VERLEYSEN, *Diensthoofd Dienst Verkoop en leningen*
- Katrien GOUBERT, *Dienst Verkoop en leningen*

Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie
- Dirk DE SMAELE, OCMW Aalst - *Maatschappelijk Assistent*
- Marc BAELE, CAW Oost-Vlaanderen - *Regiodirecteur*
- Sandra BREECKMAN, OCMW Lebbeke, Sociaal Verhuurkantoor
- Tim WILLEMS, OCMW Ninove & Stad NINOVE - *Coördinator Lokaal Sociaal Beleid*
- Sofie HOEBEKE, OCMW Zottegem - *Maatschappelijk Werker*
- Ilse WAEGNEER, OCMW Erpe-Mere - *Maatschappelijk werker*
- André WIJNENDAELE, Gemeente Herzele - *Bestuurssecretaris*
- Vera SCHEPPERS, Gemeente Herzele - *Huisvestingsambtenaar*

Woonactoren: SVK's, OCMW's, CAW's en andere welzijnswerkers
- Ellen VAN CAUWENBERGHE, maatschappelijke diensten OCMW van Herzele: ipv OCMW Voorzitter
- Ellen MARCELIS, stadbestuur Geraardsbergen, woonconsulente
- Bart VAN PEVENAGE, huisvestingsambtenaar gemeente Haaltert, lokaal woonoverleg
- Joost VAN DEN STEEN: Stedenbouwkundig ambtenaar gemeente Lede
- Nele VANDERPOORTEN, Stad Ninove – *Coördinator Woonbeleid*

Woonactoren: bewoners (en eventueel aanwezige bewonersondersteuners)
- Op de gesprekken waren 4 huurders aanwezig. Er werden door de leden van de visitatiecommissie eveneens 5 kopers gecontacteerd.

De namen van de huurders en kopers worden omwille van de privacy niet vermeld.

Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)

- Martine DUWYN, Stad Geraardsbergen - *Schepen bevoegd voor Duurzaam beleid, Milieu, Landbouw en Wonen & Huisvesting*
- Lieven MEERT, OCMW Ninove - *OCMW Voorzitter*
- Lisa HOUTMAN, Gemeente Haaltert - *Schepen bevoegd voor Ruimtelijke ordening en grondbeleid, Stedenbouw, Gebouwen, Gemeentelijk structuurplan, Sociale woningbouw en huisvesting*
- Liesbeth LONGUEVILLE, Stad Aalst - *Bestuurssecretaris Woonbeleid*
- Roland UYTTENDAELE, Gemeente Lede – *Burgemeester*

BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN

Dit visitatierapport wil objectieve informatie geven over de prestaties van deze sociale huisvestingsmaatschappij . De voornaamste doelstelling van de visitatie bestaat er in om de SHM in staat te stellen haar prestaties te verbeteren. Vandaar dat dit rapport in eerste instantie de SHM als lezer voor ogen heeft en er dikwijls begrippen en afkortingen gebruikt worden, die voor een SHM zeer vertrouwd zijn, maar daarom niet voor elke lezer. Hieronder vindt u een alfabetische lijst van afkortingen en veel gebruikte termen, die u als lezer zullen helpen bij de lectuur van het rapport. Volledigheid is niet onze bedoeling. We willen in een of twee zinnen typische begrippen in de sociale huisvestingssector verduidelijken, zodat u een beter inzicht kan krijgen in de prestaties van deze SHM. Voor meer informatie verwijzen we graag naar de website www.wonenvlaanderen.be.

Aankopen goede woningen: Een SHM heeft verschillende manieren om haar patrimonium uit te breiden. Naast nieuwbouw kan de SHM ook "goede woningen" aankopen op de privé-markt op voorwaarde dat er slechts minieme aanpassingen nodig zijn opdat de woning verhuurklaar zou zijn. Daarnaast speelt ook de aankoopprijs een belangrijke rol. Het subsidiabel plafond is identiek aan dat van een nieuwbouwwoning

Aanmelding of aangemelde woningen: De aanmelding is de eerste verplichte stap om in aanmerking te kunnen komen voor een subsidie (NFS2, FS3, …). Daarvoor moet een SHM een project digitaal aanmelden bij de VMSW. Niet alle details moeten op dat moment bekend zijn en zelfs het aantal en type woningen kan nog wijzigen. Bedoeling van de aanmelding is dat de overheid zo snel mogelijk zicht krijgt op de projecten die SHM's in Vlaanderen op middellange termijn plannen.

Aanpasbare woning /aanpasbaarheid: Voor meer detail verwijzen we naar het Glossarium en naar het Draaiboek. Het gaat om woningen die in overeenstemming met de 'C2008 (Concepten voor sociale woningbouw - Leidraad voor bouwheer en ontwerpers' van de VMSW 'aanpasbaar' is). Een 'aanpasbare woning' biedt de mogelijkheid om de woning zonder al te grote ingrepen en tegen een lage kost aan te passen aan de gewijzigde noden van de bewoners. De maatvoeringen voor de aanpasbare woningen zijn afgeleid van de gebruiksruimten voor rolstoelgebruikers, maar deze zijn comfortabel voor iedereen. Voor een omschrijving van de criteria waaraan deze woningen moeten voldoen: zie C2008, p. 112-116 (www.vmsw.be).
moeten voldoen: zie C2008, p. 112-116 (www.vmsw.be).

Actieterrein: Het actieterrein van een SHM is het gebied waarin de SHM woningen sociaal verhuurt of zal verhuren en/of sociale koopwoningen (of sociale kavels) realiseert, zal realiseren of heeft gerealiseerd in de voorbije 10 jaar. Het terrein wordt afgebakend door de gemeentegrenzen en het is de SHM die aangeeft in welke gemeenten zij sociale woningen en kavels zal verhuren of zal realiseren. De SHM kan zelf een onderscheid maken in welke activiteiten ze in welke gemeenten van haar actieterrein ontplooit of zal ontplooien. Gemeenten waar de SHM woningen ontwikkelt (aanmeldt) of verhuurt behoren automatisch tot het actieterrein.

Actualisatie: elke SHM die sociale huurwoningen verhuurt houdt in een inschrijvingsregister (of wachtlijst genoemd) een lijst bij van kandidaat-huurders voor haar woningen. De SHM is verplicht om minstens elke twee jaar alle kandidaten aan te schrijven met de vraag of ze nog geïnteresseerd zijn, of ze nog voldoen aan de voorwaarden (bijvoorbeeld inkomen) en of hun gezinssituatie nog dezelfde is als bij de inschrijving. De kandidaat-huurders moeten binnen een bepaalde termijn de gevraagde gegevens te bezorgen aan de maatschappij, waarbij ze eventueel ook hun voorkeuren (bijvoorbeeld de ligging van of het type van de woning) kunnen aanpassen. Indien de SHM geen antwoord ontvangt, verstuurt ze een herinneringsbrief aan de kandidaat-huurder met de vraag om alsnog de nodige gegevens te bezorgen. Indien de kandidaat-huurder niet reageert of niet meer aan de voorwaarden voldoet, worden hij geschrapt uit het register en verliest hij zijn plaats op de wachtlijst.
Er bestaan aparte inschrijvingslijsten (wachtlijsten) voor sociale kavels en sociale koopwoningen. Meer informatie hierover vindt u op http://www.vmsw.be/nl/particulieren/kopen/inschrijving.

ADL-woningen: Wanneer men zelfstandig wil leven, maar hulp nodig heeft bij de activiteiten van het dagelijks leven (ADL) (opstaan, zich wassen en aankleden, eten, iets vastnemen, iets oprapen, zich binnenshuis verplaatsen ,..) , kan men een beroep doen op een dienst voor zelfstandig wonen. De keuze om ADL-woningen te bouwen of ter beschikking te stellen is een beleidsbeslissing en SHM's kunnen hiervoor onder bepaalde voorwaarden beroep doen op bijzondere subsidies.

Bijzondere sociale lening: Particulieren kunnen voor de aankoop, bouw, het behoud of renovatie van hun enige woning twee soorten sociale leningen sluiten: leningen verstrekt door de VMSW of het VFW en leningen verstrekt door Erkende Kredietmaatschappijen (EKM's).
De door de VMSW of het VWF verstrekte leningen worden bijzondere sociale leningen genoemd omdat de Vlaamse overheid de financiering van die leningen subsidieert, waardoor de VMSW en het VWF lagere rentetarieven aanbieden dan de meeste private banken. Zowel de woning als de lener moeten aan bepaalde voorwaarden voldoen (zoals inkomensvoorwaarden, aankoopprijsvoorwaarden, …). Deze zijn nu reeds grotendeels gelijklopend en vanaf 2014 wordt verwacht dat deze voorwaarden van het VWF en de VMSW volledig identiek zullen zijn. Bij de VMSW noemen ze de bijzondere sociale lening een *Vlaamse Woonlening* en particulieren kunnen ze afsluiten aan het loket van een aantal SHM's in Vlaanderen. Het VWF noemt de bijzondere sociale lening een *sociale lening*. Meer informatie hierover vind je op www.vlaamswoningfonds.be en www.vlaamsewoonlening.be.
De door de VMSW en het VWF gehanteerde namen zorgen voor begripsverwarring, omdat er ook sociale leningen door EKM's worden verstrekt onder andere voorwaarden. Voor de financiering van deze sociale leningen voorziet de Vlaamse overheid enkel een gewestwaarborg en geen subsidie, wat een grote impact op de sociale rentevoet. De bedoeling van sociale leningen van EKM's is dat particulieren zonder veel spaargeld toch een eigen woning kunnen verwerven, zonder dat ze daarvoor meer rente moeten betalen, zoals dat gebruikelijk is bij private banken. De voorwaarden waaraan de particulier en de woning moet voldoen zijn minder streng voor een door een Erkende Kredietmaatschappij toegekende sociale lening dan voor een bijzondere sociale lening. Er zijn momenteel iets meer dan 30 EKM's verspreid over heel Vlaanderen. Meer informatie vind je op www.sociaal-woonkrediet.be

BSO of Bindend Sociaal Objectief: In het decreet houdende het Grond- en Pandenbeleid van 27 maart 2009 wordt per gemeente een Bindend Sociaal Objectief (BSO) inzake bijkomende sociale huurwoningen, sociale koopwoningen en sociale kavels opgenomen. De nulmeting is de situatie op 31 december 2007:. Via een voortgangstoets (in principe elke twee jaar) kent men het aantal bijkomende sociale huurwoningen, koopwoningen en kavels, die sinds 1 januari 2008 werden gerealiseerd. De eerste voortgangstoets gebeurde op basis van de situatie op 31/12/2011.

CAW: Centrum Algemeen Welzijnswerk (www.caw.be)

C2008: De C2008/Concepten voor sociale woningbouw is een leidraad voor bouwheer en ontwerpers. Onderwerpen zoals geïntegreerd ontwerpen, lokaal overleg, aanpasbaar en aangepast bouwen, EPB, akoestiek en onderhoud en renovatie worden uitgebreid behandeld. De C2008 is van toepassing voor elk project waarvoor een SHM een aanvraagdossier indient, net zoals voor elk voorontwerp dat een SHM indient. Meer info op : www.vmsw.be

Convenant: overeenkomst waarin partijen afspraken vastleggen over beleid, doelstellingen en samenwerking. Wordt bijvoorbeeld gebruikt in het Nederlandse en Vlaamse stedenbeleid.

EPB: EPB staat voor 'energieprestatie en binnenklimaat'. Alle gebouwen in Vlaanderen waarvoor een stedenbouwkundige vergunning wordt aangevraagd of waarvoor een melding wordt gedaan, moeten aan bepaalde energienormen voldoen. Deze normen worden de EPB-eisen genoemd. De EPB-eisen hebben betrekking op de thermische isolatie, de energieprestatie, de netto-energiebehoefte voor verwarming, het binnenklimaat (ventilatie en oververhitting). Meer info op www.vlaanderen.be

EPC: Het EPC of EnergiePrestatieCertificaat informeert potentiële kopers en huurders over de energiezuinigheid van de woning. Het EPC is verplicht vanaf het moment dat een woning te koop of te huur staat, zo niet riskeert de eigenaar een boete. Het attest wordt opgemaakt door een erkende energiedeskundige type A. Meer info: www.vlaanderen.be en op www.energiesparen.be

Erkenningenbesluit: Besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen. Zie http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1019843

ERP 2020: De Vlaamse overheid wil tegen 2020 geen woningen meer hebben met enkele beglazing, zonder dakisolatie of met weinig energiezuinige verwarmingssystemen. Deze strategische doelstelling wordt kortweg het Vlaams Energierenovatieprogramma 2020 (ERP2020) genoemd (meer info in het Draaiboek). De gegevens van de patrimoniumenquête rond ERP2020 zijn in geaggregeerde vorm per SHM opgenomen in de prestatiedatabank.

E-waarde of E-peil: De E-waarde geeft aan hoeveel energie een woning verbruikt. Hoe lager de E-waarde, hoe energiezuiniger de woning is.

GSC of Gewestelijke Sociale Correctie: De gewestelijke sociale correctie (GSC) is een subsidiesysteem waarbij de Vlaamse overheid de objectieve tekorten van de huurinkomsten opvangt. Dit mechanisme dekt het verschil tussen de inkomsten van de SHM's en een aantal aanvaarde uitgaven. Het inkomen van de huurder is de belangrijkste factor voor het bedrag van de huurprijs . SHM's met een huurderspubliek met lage inkomsten zullen daardoor ook lagere huurinkomsten kennen. Om die lagere huurinkomsten te compenseren, ondersteunt de Vlaamse overheid SHM's met een subsidie. In 2011 had ongeveer een derde van alle SHM's recht op dergelijke subsidie.

Huurdersachterstallen: Huurdersachterstallen zijn betalingsachterstallen van huurders aan de SHM. Het kan gaan om achterstal van huur, maar ook nog niet-betaalde huurlasten, bepaalde kosten voor werken of schade worden hierin opgenomen. Om de huurdersachterstallen vergelijkbaar te maken tussen SHM's worden alle niet betaalde facturen (aan huurders) gedeeld door alle (aan huurders) in dat jaar gefactureerde bedragen.

Indicatoren: Een indicator heeft te maken met het meetbaar of telbaar maken van iets. Bij de prestatiebeoordeling van SHM's onderscheiden we **omgevingsindicatoren**, **effectindicatoren** en **prestatie-indicatoren**

- omgevingsindicatoren vertellen iets over de omgeving waarin een SHM zich beweegt. Een voorbeeld zijn het aantal huishoudens in het actieterrein.
- effectindicatoren meten in welke mate de strategische doelstellingen van het Vlaamse Woonbeleid worden bereikt. SHM's kunnen hieraan een bijdrage leveren, maar zijn meestal niet exclusief verantwoordelijk voor de realisatie ervan. Een voorbeeld is het BSO sociale huurwoningen. Het is de gemeente die de verantwoordelijkheid draagt voor de realisatie van dit BSO. De SHM kan zich hiervoor inschakelen als de gemeente dit wenst.
- prestatie-indicatoren meten in welke mate de operationele doelstellingen voor SHM's worden bereikt. Ze worden gegroepeerd per prestatieveld en per doelstelling kunnen meerdere indicatoren voorhanden zijn. Tijdens de prestatiebeoordeling wordt bij voorkeur enkel gewerkt met indicatoren waarvan de waardes vergelijkbaar zijn tussen alle SHM's in Vlaanderen. Een voorbeeld van een prestatie-indicator is de aangroei van het aantal sociale huurwoningen t.o.v. het bestaand huurpatrimonium.

Intern huurreglement: Een intern huurreglement is een openbaar document ter uitvoering van de bepalingen van het kaderbesluit sociale huur. De SHM geeft hierin minimaal de concrete regels aan die een verdere invulling vereisen of op basis waarvan keuzes moeten worden gemaakt, en waarin in voorkomend geval de specifieke toewijzingsregels (vervat in het lokaal toewijzingsreglement) worden opgenomen (art. 1,16° kaderbesluit sociale huur).

KSH of Kaderbesluit Sociale Huur: Besluit van de Vlaamse Regering van 12/10/2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode. De doelstellingen van dit besluit liggen vervat in een aantal kernbegrippen zoals uniformiteit, betaalbaarheid en woonzekerheid en legt de voorwaarden vast waaronder in Vlaanderen sociale huurwoningen verhuurd kunnen worden. (zie http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1016403&param=inhoud).

K-waarde of K-peil: De K-waarde bepaalt het globale niveau van de thermische isolatie van het gehele huis gebouw. Zij houdt rekening met de warmteverliezen via de buitenmuren, de daken, de vloeren en de vensters. Hoe lager de coëfficiënt, hoe beter het huis geïsoleerd is. Voor nieuwe of gerenoveerde woningen geldt in Vlaanderen een norm van maximaal 45 W/m²K. Vanaf 2014 wordt dit 40.

Leegstand Hierin onderscheiden we structurele leegstand en frictieleegstand. Een woning wordt als structureel leegstaand beschouwd wanneer ze gedurende minimaal zes maanden leegstaat of zal leegstaan als gevolg van de geplande uitvoering van een renovatie- of bouwproject. Het is de SHM zelf die per woning aangeeft of de leegstand structureel is of niet. Elke woning die op 31/12 van een jaar geen huurder kent en niet door de SHM als structureel leegstaand werd aangeduid, wordt als frictieleegstaand beschouwd.

NFS2/FS3: Op 1 januari 2008 trad het tweede nieuw financieringssysteem (NFS2) voor de realisatie door SHM's van sociale huurwoningen en de daaraan verbonden werkingskosten

in werking. Voor de financiering van sociale huurprojecten kunnen SHM's vanaf dan een beroep doen op renteloze leningen (bij de VMSW) met een aflossingstermijn van 33 jaar. In dit systeem wordt ook gebruik gemaakt van zogenaamde NFS2 normen of plafonds. Daarmee wordt het maximaal bedrag per type bouwverrichting bedoeld dat door de overheid wordt gesubsidieerd met een renteloze lening. FS3 of derde financieringssysteem bouwt verder op de principes van NFS2 maar de subsidiabele plafonds werden vervangen door een uitgebreidere simulatietabel die nauwer aansluit bij de zeer verscheiden bouwvormen die SHM's realiseren. De aflossingen van de SHM bedragen in het begin van de aflossingsperiode minder dan op het einde (inflatiegericht afbetalingsschema) en de rentevoet is negatief. Dit wil zeggen dat de SHM in de realiteit minder moet terugbetalen dan het bedrag dat ze heeft geleend.

OCMW : Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

OD of operationele doelstelling: Een OD of operationele doelstelling is een uit een strategische doelstelling afgeleide doelstelling voor SHM's, zo veel mogelijk geformuleerd in indicatoren die concreet maken hoe de strategische doelstellingen kunnen worden gerealiseerd. Doorgaans worden meerdere operationele doelstellingen afgeleid uit één strategische doelstelling. Operationele doelstellingen worden dus veel meer dan de strategische doelstellingen geformuleerd in termen van prestaties van de SHM's (omdat de SHM er zelf de verantwoordelijkheid voor draagt).

Prestatiebeoordeling: De procedure voor de beoordeling van de prestaties van een SHM, desgevallend in vergelijking met een voorgaande beoordeling, bestaande uit de volgende stappen die achtereenvolgens doorlopen worden: a) een meting van de prestaties van de SHM, b) een visitatie van de SHM, en c) de opmaak van een visitatierapport waarin de prestaties van de SHM worden beoordeeld.

Prestatiedatabank: Digitale databank, waarin de omgevings-, effect-, en prestatie-indicatoren van de SHM's zijn opgenomen

Recht van voorkoop: De Vlaamse overheid heeft in bepaalde gebieden een 'recht van voorkoop'. Indien in dat gebied een woning of bouwgrond wordt verkocht, kunnen sommige instellingen van openbaar nut, zoals een SHM, een recht krijgen om die woning of bouwgrond aan te kopen tegen dezelfde voorwaarden om die vervolgens aan te wenden om sociale huur- of koopwoningen of sociale kavels te realiseren.

SD of Strategische doelstelling: Een SD of strategische doelstelling wordt rechtstreeks uit de Vlaamse Wooncode afgeleid en geeft een algemene beleidskeuze aan. De SHM's worden mee ingeschakeld om deze doelstellingen te bereiken en kunnen dus een bijdrage leveren in de realisatie ervan. De realisatie van strategische doelstellingen is evenwel niet exclusief voorbehouden voor SHM's, want ook andere (al dan niet woon-)actoren kunnen een bijdrage leveren. De mate waarin resultaten op de strategische doelstellingen worden bereikt, wordt gemeten a.d.h.v. effectindicatoren.

Sociale last: Dit begrip is ingevoerd door het decreet Grond- en Pandenbeleid. Een sociale last in een bouwvergunning verplicht de verkavelaar of bouwheer ertoe handelingen te stellen opdat een sociaal woonaanbod wordt verwezenlijkt dat in lijn is met het op het verkavelings- of bouwproject toepasselijke percentage. In alle gemeenten waar nog niet is vastgesteld dat aan het Bindend Sociaal Objectief (BSO) is voldaan, moet een sociale last worden opgelegd bij bepaalde stedenbouwkundige en verkavelingsaanvragen. Bij kleinere verkavelings- en stedenbouwkundige aanvragen wordt er dus geen sociale last opgelegd. Rond sociale last is een zeer uitgebreide reglementering van toepassing (meer info op www.wonenvlaanderen.be).

Sociale lening: *zie Bijzondere Sociale Lening*

SVK's: sociale verhuurkantoren (www.vob-vzw.be)

Toewijzingsreglement: De manier waarop beslist wordt wie welke sociale huurwoningen in Vlaanderen mag bewonen gebeurt volgens strikte regels, die in het Kaderbesluit Sociale Huur (KSH) worden vermeld. In deze regels is ook voorzien dat gemeenten in bepaalde gevallen en onder strikte voorwaarden ook bijkomende specifieke voorrangsregels voor toewijzing kunnen bepalen. Zo kan een gemeente rekening houden met de lokale binding van de kandidaat-huurders, met de woonbehoeftigheid van specifieke doelgroepen of met de verstoorde of bedreigde leefbaarheid in bepaalde wijken of een deel ervan (art. 26 kaderbesluit sociale huur).

UP of uitvoeringsprogramma: bevat alle verrichtingen in het kader van sociale woonprojecten (vb. sloop, renovatie, bouw, infrastructuur), ongeacht de aard van de initiatiefnemer, en ongeacht of het gaat om sociale huurwoningen, sociale koopwoningen of sociale kavels. Jaarlijks wordt een nieuw UP opgemaakt en goedgekeurd door de minister. Pas wanneer een project op een UP staat, heeft de SHM zekerheid over de mate waarin de overheid een deel van de kosten voor de realisatie van het project op zich neemt. Afhankelijk van het type project, de woningen en de initiatiefnemer, worden hiervoor verwervingssubsidies, projectsubsidies of rentesubsidies voorzien.

VAPH : Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (www.vaph.be)

Verhuring buiten sociaal huurstelsel: Een SHM heeft de mogelijkheid om een deel van haar sociale huurwoningen te verhuren buiten het sociaal huurstelsel. Daaraan zijn wel strikte voorwaarden verbonden. Verhuur buiten stelsel is mogelijk aan openbare besturen, welzijnsorganisaties of organisaties die de Vlaamse Regering daartoe erkent. **Verzekering Gewaarborgd Wonen:** De Verzekering Gewaarborgd Wonen is een verzekering voor particulieren die werken en die een hypothecaire lening aangaan om een woning te bouwen, te kopen of te renoveren. De verzekering loopt over een periode van tien jaar en is volledig gratis want de Vlaamse overheid betaalt de verzekeringspremie. Er zijn geen inkomensgrenzen. Ingeval van onvrijwillige werkloosheid of arbeidsongeschiktheid, kan men een tegemoetkoming ontvangen in de aflossing van de hypothecaire lening. Deze tegemoetkoming is afhankelijk van het inkomen zelf, van het werkelijk geleden inkomensverlies, van het bedrag dat men maandelijks afbetaalt en van het E-peil van de woning. Meer informatie over de Verzekering Gewaarborgd Wonen vind je op www.wonenvlaanderen.be.

Vlaamse Woonlening: *zie Bijzondere sociale lening*

Voorrangsregels: Artikel 18 van het Kaderbesluit Sociale Huur (ook gekend als sociaal huurbesluit) bevat de regels volgens dewelke een SHM een sociale huurwoning toewijst. Er wordt achtereenvolgens rekening gehouden met : de rationele bezetting van de woning; de voorrangsregels en de chronologische volgorde van de inschrijvingen.

VTE: voltijdse equivalent van een werknemer. Het is een rekeneenheid waarmee de omvang van een dienstverband of de personeelssterkte kan worden uitgedrukt. Vereenvoudigd gezegd vormen 2 halftijdse werknemers 1 VTE. Een voltijds werknemer en werknemer die 4/5 werkt, vormen samen 1,8 VTE.

Wachtlijst: zie "**actualisatie**"

Koning Albert II-laan 19 bus 40
1230 Brussel
T: 02-5531752

E-mail: info@visitatieraad.be
Website: www.visitatieraad.be
Twitter: @visitatieraad
Facebook: facebook.com/visitatieraad

WONEN-VLAANDEREN
EEN GOEDE EN BETAALBARE WONING VOOR IEDEREEN
Visitatieraad Sociale Huisvestingsmaatschappijen

Reactie van de SHM op het visitatierapport van Denderstreek, *Aalst*

datum reactie SHM: 11 december 2015

WONEN-VLAANDEREN
EEN GOEDE EN BETAALBARE WONING VOOR IEDEREEN
VISITATIERAAD SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJEN

SHM
Sociale Huisvestingsmaatschappij
DENDERSTREEK
Verastenstraat 1 • 9300 Aalst
Tel. 053 77 15 18 • Fax 053 77 88 22
info@denderstreek.woonnet.be
Erkend door de VHM onder N° 420

Aan de Vlaams minister van Wonen

Mevr. Liesbeth Homans

Koolstraat 35

1000 Brussel

Edv/2015.12.dc

Aalst, 11/12/2015

Plan van aanpak i.f.v. resultaten "voor verbetering vatbaar" en van aanbevelingen uit het definitief visitatierapport d.d. 04 september 2015

Geachte mevrouw de minister,

In bijlage laten wij u ons 1ste plan van aanpak geworden i.f.v. resultaten "voor verbetering vatbaar" en van aanbevelingen uit het definitief visitatierapport d.d. 04 september 2015.

Wij wensen u een goede ontvangst.

Hoogachtend,

Eddy De Vlieger,
Algemeen directeur

Mark Van der Poorten,
Voorzitter

Kabinet minister Homans	
NR.	KH-4113
Datum IN	17 DEC 2015
Datum UIT	KH-3816

18 DEC. 2015

Plan van aanpak i.f.v. resultaten "voor verbetering vatbaar" en van aanbevelingen uit het definitief visitatierapport

Aansluitend bij het visitatierapport besliste SHM Denderstreek onmiddellijk de koe bij de horens te vatten door een eerste plan van aanpak i.f.v. de resultaten "voor verbetering vatbaar" en van de aanbevelingen uit het definitief visitatierapport.

PV 1 Beschikbaarheid van woningen

De beoordeling van de visitatiecommissie is "goed" en zelfs "uitstekend". We zijn dus op dit vlak goed bezig en wensen dat verder ook zo te houden en zelfs te versterken door een blijvende actieve rol te vervullen.

PV 2 Kwaliteit van woningen en woonomgeving

De beoordeling van de visitatiecommissie is "goed" en zelfs "uitstekend". We willen dit ten stelligste zo behouden en daarop effectief verder blijven inzetten.

PV 3 Betaalbaarheid van wonen

De beoordeling van de visitatiecommissie is "goed" en "voor verbetering vatbaar" wat betreft prijsbewust bouwen.

We zijn er ons terdege van bewust dat het thema "prijsbewust bouwen en verhuren" onze bijzondere aandacht vergt. Daarom heeft de Raad van Bestuur opdracht gegeven om te onderzoeken welke maatregelen kunnen genomen worden om de kostprijs van onze projecten onder controle te houden.
Teneinde die kostprijs onder controle te houden en teneinde de uniformiteit te bewaken zullen er ontwerprichtlijnen uitgewerkt worden. Deze ontwerprichtlijnen zullen als aanvulling dienen op de algemene ontwerponderrichtingen van de VMSW, de C2008. In deze richtlijnen zal bv. vermeld worden welke materialen onze voorkeur genieten, al dan niet met een bindend karakter. Deze ontwerprichtlijnen zullen opgemaakt worden op basis van ervaringen uit het verleden. Daarom zal er een evaluatie gemaakt worden van alle verrekeningen van alle projecten uitgevoerd in de afgelopen 5 jaar. De verrekeningen die konden vermeden worden zullen ook opgenomen worden in de ontwerprichtlijnen, en dit als aandachtspunt naar de ontwerper toe. Ook zal er een berekening gemaakt worden van de kostprijs per m² van alle projecten uitgevoerd in de afgelopen 5 jaar, en zal er bekeken worden of er daar relevante conclusies kunnen uit gedestilleerd worden.

Ook zal dit thema een regelmatig terugkerend agendapunt worden van het Technisch Forum OVHM, zodat ervaringen tussen collega's uitgewisseld kunnen worden.

Bij de procedures die momenteel lopende zijn m.b.t. de aanstelling van een ontwerper wordt er gevraagd aan de kandidaat-ontwerper om een nota te bezorgen die aantoont op welke manier kostenbeheersing en budgetbewaking mee geïntegreerd zijn in het ontwerp.

PV 4 Sociaal beleid

De beoordeling van de visitatiecommissie is goed en "voor verbetering vatbaar" wat betreft voorkomen en aanpakken van leefbaarheidsproblemen, betrekken van bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en wijkbeheer alsook voor huisvestingsondersteuning aan bewoners.

Naar aanleiding van de opmerkingen van de visitatiecommissie werd het 'Sociaal beleid SHM Denderstreek' voor de huursector reeds aangevuld en herwerkt. Zowel voor de inschrijvingen, toewijzingen als zittende huurders werden de taken van huurbegeleiders uitgeschreven en werd er een huurbegeleider aangeworven. Deze huurbegeleider heeft als voornaamste takenpakket de begeleiding van huurders en de opstart/uitwerking van huurdersparticipatie. Vooral bij de zittende huurders werd de aanpak van huurdersbegeleiding verder uitgewerkt. Hierin werd nagedacht over de aanpak en visie van SHM Denderstreek met betrekking tot leefbaarheid in het patrimonium. Een meer proactieve benadering wordt nagestreefd. Zo gaat een huurbegeleider sinds een aantal maanden op huisbezoek bij alle nieuwe huurders na 6 maanden. Tijdens dit huisbezoek worden een aantal onderwerpen bespreekbaar gemaakt rond tevredenheid van de huurders, onderhoud van de woning, leefbaarheid in de buurt, omgang met de buren, ... Dit leidt ertoe dat eventuele leefbaarheidsproblemen vroegtijdig gedetecteerd en ingeschat kunnen worden. Maar ook dat huurders die het goed doen hiervoor bevestiging ontvangen van de maatschappij. Indien de huurbegeleider signalen opvangt die voor problemen zorgen, kunnen deze zowel intern door de huurbegeleider als extern, door contact te nemen met het bevoegde OCMW of andere diensten, opgevolgd worden.

SHM Denderstreek besteedt aandacht aan het tijdig op de hoogte brengen van OCMW's indien er zich problemen voordoen.

Enerzijds wordt het sociaal beleid de komende maanden voorgesteld op elk lokaal woonoverleg in de gemeenten waar de SHM woningen heeft, om van daaruit de samenwerking met de OCMW's en andere woonpartners te optimaliseren. Het is dan ook de bedoeling om samen met de gemeenten en OCMW's bepaalde thema's uit te werken en vorm te geven waaronder bvb. bewonersparticipatie, bewonersbetrokkenheid, aanpak leefbaarheids-problemen,...

Anderzijds neemt de huurbegeleider in elk dossier van leefbaarheid of huurachterstal contact met het bevoegde OCMW. om na te gaan of er begeleiding loopt of eventueel opgestart kan worden. Van daaruit wordt beslist of een aanmelding bij het CAW aangewezen is en wordt bruikbare informatie meteen meegegeven.

De huurbegeleider is ook meer aanwezig in de opvolging van individuele huurdersproblemen, deze gaat ter plaatse om de problemen te onderzoeken en meldt huurders indien nodig aan bij externe diensten.

De communicatie en rapportage intern gebeurt nauwgezet, waardoor de verschillende interne diensten ook steeds op de hoogte zijn.

Door de aanwezigheid van de huurbegeleider binnen de SHM kunnen bewonersvergaderingen in de toekomst sneller en eenvoudiger georganiseerd worden. Er wordt momenteel afgetast in welke gebouwen en/of wijken de noodzaak er is om bepaalde onderwerpen bespreekbaar te maken met de huurders.

Daarnaast is de maatschappij zich aan het informeren over het eventuele inzetten van toezichters in bepaalde gebouwen en/of wijken. Deze zouden de communicatie tussen huurders en maatschappij kunnen optimaliseren en de betrokkenheid van de huurders vergroten. Ook vond een eerste gesprek plaats over het uitbrengen van een huurderskrant, teneinde de huurders nog beter te informeren.

PV 5 Interne werking en financiële leefbaarheid

De beoordeling van de visitatiecommissie is "goed" voor:
- de financiele leefbaarheid van de SHM.,
- haar kostenbeheersing,
- haar inspanningen ter voorkoming en bestrijding van huurachterstallen, sociale fraude en domiciliefraude,
- haar financiele planning,
- haar streven naar een echte woonmaatschappij.

SHM Denderstreek wenst hierbij te wijzen op het belang van deze operationele doelstelling. Goed en zuinig beheer blijft een prioritaire zorg.

Door de fusie van "Veilig Wonen cvba." (shm huursector) en "Ons Zonnig Huis cvba." (shm koopsector) in 2003 en de omvorming tot SHM Denderstreek cvba so, en door de structurele inbedding in SVK ZOVl. , is onze maatschappij SHM Denderstreek in de regio een echte woonmaatschappij.

Voor de operationele doelstelling "de shm beschikt over een goed systeem van interne controle" en "de shm is bereid tot verandering en verbetering" beoordeelde de visitatiecommissie onze shm "voor verbetering vatbaar".

Onze Raad van bestuur heeft inmiddels beslist een Business Scan, zijnde een studie van de bedrijfs- en informatieprocessen, te laten uitvoeren door RICOH Belgium. Deze opdracht richt zich voornamelijk op het onderzoeken en in kaart brengen van de informatiestromen en verbeteringsdomeinen binnen onze SHM. Het bedrijf zal daarom met elke medewerker een gesprek aangaan zodat er een algemene analyse kan opgemaakt worden. Het uiteindelijke resultaat van de Business Scan is het bekomen van een rapport met volgende onderdelen:
- Een algemene beschrijving van de bedrijfsstructuur en alle externe partners
- Een algemeen overzicht en beschrijving van de huidige bedrijfs- en informatieprocessen
- Een algemeen overzicht en beschrijving van het huidige IT landschap
- Een algemene beschrijving van de noden en functionaliteiten
- Een algemene identificatie en beschrijving van bottlenecks en voorstellen tot verbetering
- Een eerste, algemene programma aanpak met individuele verbeteringsprojecten en hun priorisatie

Op basis van, en als resultaat van deze business scan kunnen dan eventueel bijkomende procedures opgemaakt worden, of kunnen bestaande procedures aangepast worden. In afgeleide hiervan zal – indien noodzakelijk of aangewezen – de interne organisatie herbekeken en/of aangepast worden, en het personeelsbeleid opgezet of afgestemd worden.

PV 6 Klantvriendelijkheid

De beoordeling van de visitatiecommissie is "goed" voor:

- Snel en duidelijk informeren van burgers en
- Snel en duidelijk informeren van beleidsinstanties en ander organisaties.

En "voor verbetering vatbaar" voor het "meten van de tevredenheid van klanten"

Mbt. de meting van de tevredenheid van onze sociale kopers zijn we gestart met een tevredenheidsonderzoek. Bij het verlijden van de akte wordt een vragenlijst bezorgd aan de koper, waardoor we trachten te peilen naar hun tevredenheid mbt. hun inschrijving, de aankoop en het verlijden van de akte.
Een 2de vragenlijst zal bezorgd worden op datum van de definitieve oplevering van de woning. Op dat moment trachten we dan te peilen naar hun tevredenheid mbt. de kwaliteit van de woning, de woonomgeving, de aanwezige infrastructuur, de opvolging van de herstellingen/gebreken, alsook andere vragen o.a. omtrent de afwerkingsgraad , het gesteld verwachtingspatroon e.a. …

Mbt. de meting van de tevredenheid van onze huurders zullen we op korte termijn trachten na te gaan hoe we deze tevredenheid kunnen en zullen meten.

Beslissing van de minister n.a.v. de prestatiebeoordeling van Denderstreek, Aalst

datum beslissing minister: 21 januari 2016

WONEN-VLAANDEREN
EEN GOEDE EN BETAALBARE WONING VOOR IEDEREEN
VISITATIERAAD SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJEN

Vlaamse Regering

Viceminister-president van de Vlaamse Regering
Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding
Arenbergstraat 7
1000 BRUSSEL
T 02 552 69 00
F 02 552 69 01
kabinet.homans@vlaanderen.be

De heer Mark Van der Poorten,
voorzitter SHM Denderstreek
Verastenstraat 1
9300 AALST

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlagen
	Edv/2015.12.dc		
vragen naar/e-mail		**telefoonnummer**	**datum**
Goele Mondelaers goele.mondelaers@vlaanderen.be		02 552 69 82	21 JAN. 2016

Betreft: beslissing n.a.v. het definitieve visitatierapport d.d. 4 september 2015 inzake de SHM Denderstreek, Aalst

Geachte voorzitter,

Het definitieve visitatierapport van uw maatschappij evenals uw reactie d.d. 11 december 2015 op dit rapport hebben mijn volledige aandacht genoten.

Alvast gefeliciteerd met de goede prestaties van uw maatschappij op 15 (van de 22) operationele doelstellingen inzake de huuractiviteiten, waarvan er zelfs twee 'uitstekend' werden beoordeeld. Tevens feliciteer ik uw maatschappij met de goede prestaties inzake 12 (van de 16) operationele doelstellingen die specifiek betrekking hebben op de door Denderstreek uitgevoerde koopactiviteiten.

De visitatiecommissie is eveneens van oordeel dat de prestaties inzake de huuractiviteiten van uw maatschappij op 7 operationele doelstellingen 'voor verbetering vatbaar' zijn. Hetzelfde geldt voor 4 operationele doelstellingen inzake de koopactiviteiten van uw SHM. De visitatiecommissie formuleerde daartoe 8 concrete aanbevelingen.
Uit de reactie van uw maatschappij meen ik alvast te mogen opmaken dat Denderstreek er zich terdege van bewust is dat de in het visitatierapport vastgestelde verbeterpunten op korte termijn zullen worden aangepakt.

Aangezien de visitatiecommissie van oordeel is dat uw SHM - ondanks het feit dat de bereidheid tot veranderen en verbeteren voor verbetering vatbaar is als het gaat over het uitbouwen van het sociaal beleid of het personeelsbeleid - door de gedrevenheid om zich op technisch vlak te onderscheiden en te verbeteren voldoende aantoont dat uw maatschappij daadwerkelijk in staat is om als organisatie de gedetecteerde verbeterpunten zelfstandig te remediëren; dat de reactie van uw maatschappij onder meer verwijst naar reeds ten dele geïmplementeerde initiatieven om toekomstgericht meer prijsbewust te bouwen, de leefbaarheidsproblemen proactief aan te pakken, bewonersparticipatie te bewerkstelligen, huisvestingsonderseuning aan te bieden, de kosten beter te beheersen, een goed intern controlesysteem op te zetten en de klantentevredenheid te meten; dat er bijgevolg, in alle redelijkheid, mag worden aangenomen dat uw maatschappij effectief zelfstandig werk maakt en zal maken van de gedetecteerde verbeterpunten, ben ik van oordeel dat er zich, in opvolging van de prestatiebeoordeling van Denderstreek ambtshalve geen specifieke (bijkomende) maatregelen opdringen. Evenwel verzoek ik uw maatschappij om verder consequent werk te blijven maken van de intenties die u in uw reactie hebt verwoord. Teneinde toe te laten dat uw raad van bestuur de uitvoering van de verbeteracties systematisch kan opvolgen lijkt het mij evenwel noodzakelijk dat uw maatschappij een efficiënt opvolgingsinstrument inzet en dit instrument bovendien consequent beleidsmatig aanwendt in functie van de noodzakelijkerwijze door te voeren verbeteracties.

Overeenkomstig artikel 31 van het *'besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen'* (het zogenaamd 'Erkenningenbesluit') zal deze beslissing samen met het definitieve visitatierapport en uw formele reactie op de website van Wonen-Vlaanderen worden gepubliceerd. Wonen-Vlaanderen zal u vooraf informeren over de exacte publicatiedatum.

Ik dank u en uw medewerkers voor uw inzet en hoop alvast dat de visitatie effectief heeft bijgedragen tot het verder verbeteren van de werking van uw maatschappij.

Met de meeste hoogachting,

Liesbeth Homans
Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding